



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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Психолого-педагогическая коррекция синдрома эмоционального
выгорания сотрудников железнодорожной станции**

Выпускная квалификационная работа по направлению

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность программы бакалавриата

«Психологическое консультирование»

Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:

64,42 % авторского текста
Работа рекомендована к защите
рекомендована/не рекомендована
«03» июня 2025 г.
и.о. зав. кафедрой ТиПП
Батенова Батенова Ю.В.

Выполнила:

Студентка группы ЗФ-522-227-5-2
Семенякина Сабина Саловатовна

Научный руководитель:

к.п.н., доцент, доцент кафедры ТиПП
Терехова Галина Владимировна

Челябинск
2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СТАНЦИИ	8
1.1 Понятие «эмоциональное выгорание» в научных исследованиях.....	8
1.2 Особенности синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.....	15
1.3 Теоретическое обоснование модели психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.....	23
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ опытно-экспериментального ИССЛЕДОВАНИЯ Психолого-педагогической коррекции СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СТАНЦИИ	33
2.1 Этапы, методы и методики исследования	33
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования	41
ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СТАНЦИИ	53
3.1 Программа психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.....	53
3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования	61
3.3 Рекомендации по психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.....	77
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	86
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	91

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.....	108
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции	120
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции	157

ВВЕДЕНИЕ

Одной из приоритетных практических задач современной психологии является разработка программ по предупреждению и коррекции негативных эмоциональных состояний. К таким состояниям относится синдром «эмоционального выгорания». Теоретические и эмпирические исследования феномена эмоционального выгорания широко представлены в зарубежной психологии (С. Джексон, К. Маслач, К. Роджерс, П. Торнтон, Дж. Фрейденбергер), проводятся они и в отечественной науке (Н.А. Аминов, М.В. Борисова, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников).

Значительная часть трудоспособного населения в России и за рубежом в разных условиях профессиональной социализации продолжают эмоционально выгорать. К ним относятся работники разных отраслей деятельности, как экстремальных, так и не связанных с особым риском для жизни. Предпосылками выгорания у специалистов разной профессиональной деятельности как правило являются многочисленные негативные взаимодействия с окружающими, длительные рабочие стрессы, и множество других факторов социальной и профессиональной среды. В настоящее время исследования в области проблематики эмоционального выгорания затрагивает разные аспекты психических явлений и стороны профессиональной деятельности, в частности факторы предпосылки, механизмы возникновения синдрома, сложности его прогнозирования и т.д. Особое значение имеет изучение синдрома эмоционального выгорания в сложных условиях деятельности среди специалистов российской железной дороги (далее – РЖД).

Исходя из актуальности проблемы, мы сформулировали тему работы: «Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания работников железнодорожной станции».

Цель исследования – теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.

Объект исследования: эмоциональное выгорание работников железнодорожной станции.

Предмет исследования: психолого-педагогическая коррекция синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.

Гипотеза исследования: снижение проявлений синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции обеспечивает разработка и внедрение программы психолого-педагогической коррекции.

Задачи исследования:

1. Изучить понятие «эмоциональное выгорание» в теоретических исследованиях.

2. Проанализировать особенности эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

3. Теоретически обосновать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

4. Определить этапы, методы и методики исследования эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

5. Охарактеризовать выборку исследования и проанализировать результаты констатирующего исследования эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

6. Разработать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

8. Разработать психологические рекомендации по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

Теоретико-методологические основы исследования:

- связь личностных характеристик и степени эмоционального выгорания у работников железнодорожного транспорта раскрыта в трудах К.Л. Ивановой;

- теоретические подходы к пониманию эмоциональной устойчивости в трудах таких авторов, как Л.М. Аболин, Р.П. Мильруд, Л.М. Митина и др.;

- исследование синдрома эмоционального выгорания у работников железнодорожного транспорта рассмотрено в научных трудах О.Н. Лисогурского и И.Р. Лисогурской.

Методы исследования:

- теоретические: анализ литературных источников, обобщение, сравнение, синтез, целеполагание, моделирование;

- эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам: опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак), методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова;

- методы математико-статистического анализа данных: Т-критерий Вилкоксона.

Научная новизна: разработана модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

Теоретическая значимость заключается в обобщении психологической литературы по проблеме психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции, а также в разработке структурно-функциональной модели.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и реализации психолого-педагогической программы коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции, которая может быть полезна в работе работников железнодорожной станции. Для внедрения программы нами составлены рекомендации для работников железнодорожной станции и их руководителей.

База исследования: Станция Новогорная, Южно-Уральская ЖД. В исследовании принимали участие 30 человек, в возрасте от 20 до 35 лет.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СТАНЦИИ

1.1 Понятие «эмоциональное выгорание» в научных исследованиях

Человек большую часть жизни занимается трудовой, в частности профессиональной деятельностью. Особенности и условия этой деятельности являются важным фактором развития его личности. Последнее время во многих публикациях указывается на то, что очень распространенной профессиональной деформацией для представителей многих профессий типа «человек-человек» является такое явление, как эмоциональное выгорание.

Отечественные психологи, занимающиеся проблемой синдрома эмоционального выгорания, стараются рассмотреть его с позиции комплексного исследования. Этим вопросом занимается целая плеяда ученых: А.А. Баранов, Н. Е. Водопьянова, А.К. Маркова, Л.М. Митина, В.Е. Орел, А.А. Реан, А.А. Руковишников, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк и др.

Термин «эмоциональное выгорание» впервые использовал американский психолог Г. Фрейденберг (он-то и нашёл взаимосвязь между профессиональной деятельностью и эмоциональным истощением).

В отечественной литературе существует широкий спектр трактовки этого английского термина, а именно «эмоциональное сгорание». Отечественные психологи используют различные варианты перевода. Т.В. Форманюк называла «эмоциональным сгоранием», В.В. Бойко в своих работах «эмоциональное выгорание», Н.Е. Водопьянова переводила как «психическое выгорание», а Т.И. Ронгинская как «профессиональное

выгорание». Чтобы понять, что же все-таки представляет собой «выгорание», нужно раскрыть сущность этого понятия [5, с. 54].

С. Джексон, К. Маслач рассматривает выгорание как ответную реакцию на продолжительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающие в себя три взаимосвязанных измерения: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений [37, с. 74].

Д. Этзион определяет эмоциональное выгорание как процесс «вымывания» психической энергии, возникающий незаметно для субъекта, развивающийся медленно и не имеющий конечного временного предела [Цит. по: 42].

А.В. Емельяненко рассматривает эмоциональное выгорание как сложный многомерный конструкт, возникающий в результате негативных психических переживаний, истощение от длительного воздействия напряжения у представителей профессий, деятельность которых связана с межличностным общением, который сопровождается эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью [14, с. 67].

В.А. Абрамов, И.С. Алексейчук, А.И. Алексейчук определяют эмоциональное выгорание как «психическое явление негативного характера, которое вызывает эмоциональное истощение. Другими словами, данное явление возникает в те моменты, когда человек на протяжении длительного времени тратит свою эмоциональную энергию и при этом не имеет времени и возможности для того чтобы ее заполнить» [1, с. 54].

Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц синдром эмоционального выгорания представляют тождественным профессиональной деформации. Кроме этого они отмечают, что при синдроме эмоционального выгорания человек испытывает страдания не просто от физического или нервного истощения, которые, как правило, являются временными, а от «хронических стрессов нервной системы» [1; 42].

В отечественной психологии пристальное внимание к проблеме эмоционального выгорания возникло в 90-х годах XX столетия, что исторически связано с экономической и политической нестабильностью в стране. До этого времени термин «эмоциональное сгорание» впервые появился в работах Б.Г. Ананьева и был обозначен как отрицательное явление, возникающее у людей профессий типа «человек – человек», которые связаны с межличностными отношениями [3, с. 61].

Автор считает, что данный подход даст возможность для анализа процесса протекания «выгорания» и его особенностей на разных этапах профессиональной адаптации и послужит теоретическим объяснением противоречивых результатов некоторых эмпирических исследований в области данного феномена.

По мнению В.Е. Орел, эмоциональное выгорание представляет собой феномен, затрудняющий процесс адаптации субъекта. Функции эмоционального выгорания, как дезадаптационного синдрома, заключаются в отрицательном влиянии на все показатели профессионального становления и жизнедеятельности субъекта. Исходя из сути самого содержания выгорания как эрозии психической энергии, наиболее подверженными будут субъективные показатели жизнедеятельности человека, в то время как объективные показатели профессиональной деятельности могут не подвергаться существенным изменениям [Цит. по: 42]. Представителями однофакторной модели эмоционального выгорания являются И. Аронсон, А. Пайнс. В основе данной модели лежит понимание выгорания как состояния физического, эмоционального, когнитивного истощения. Данное состояние вызывается длительным эмоциональным воздействием стрессогенных факторов. Т.е., по мнению авторов, главный фактор – это истощение, все остальные последствия являются следствием дисгармонии [Цит. по: 59, с. 41].

Главной причиной выгорания она считает напряженные взаимоотношения профессионала и реципиента, связанные с личными

трудностями, проблемами, несущими в себе отрицательные эмоции и приводящие к эмоциональной перегрузке. Такие отношения воспринимаются работником как длительный стресс и могут приводить к изменению отношения к себе и другим.

Э. Пайнс основной причиной выгорания считает неудачный поиск смысла жизни в профессиональной сфере. Автор отмечает: наиболее высокий риск выгорания у работников помогающих профессий, специалистов социальной сферы с высоким уровнем притязаний. Работа, ставшая смыслом жизни для личности, вызывает разочарование, развитие которого и приводит к выгоранию [Цит. по: 29].

Подчеркнем, что в современной психологической литературе описывают целый комплекс факторов, которые оказывают существенное влияние на появление признаков эмоционального выгорания [19, с. 64]. Опишем их на рисунке 1.



Рисунок 1 – Факторы, оказывающие воздействие на появление признаков эмоционального выгорания

Выделяют следующие личностные особенности, способствующие развитию синдрома выгорания:

- 1) достаточно высокая эмоциональная лабильность;
- 2) завышенный самоконтроль в сочетании с волевым подавлением отрицательных эмоций;
- 3) рационализация своей мотивации;
- 4) повышенная склонность к чувству тревоги и депрессии, которые связаны с недостижимостью соответствия внутренним стандартам и блокировкой внутренних отрицательных переживаний;
- 5) ригидность личностной структуры.

В.В. Бойко выделяет следующие личностные факторы, которые способствуют развитию синдрома эмоционального выгорания [4, с. 45]:

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в сфере профессиональной деятельности;
- склонность к сильному переживанию негативных обстоятельств;
- склонность к эмоциональной холодности в профессиональной деятельности.

Ю.А. Юдчиц главными симптомами эмоционального выгорания считает [42, с. 16]:

- утомление, усталость, истощение, которое наступает после активной и продолжительной профессиональной деятельности;
- бессонница;
- психосоматические проблемы, которые проявляются в колебаниях артериального давления, заболеваниях пищеварительной и сердечно-сосудистой систем, головных болях, неврологических расстройствах);
- негативное отношение к субъектам деятельности отрицательная настроенность к выполняемой деятельности; стандартизация общения, ригидность мыслительных операций;

- агрессивные тенденции, среди которых выделяют раздражительность и гнев по отношению к коллегам и клиентам;
- тревожные состояния;
- негативное отношение к себе;
- чувство вины;
- депрессия, пессимистическая настроенность.

К. Маслач описывает несколько групп симптомов эмоционального выгорания, которые опишем на рисунке 2 [37].



Рисунок 2 – Симптомы эмоционального выгорания (по К. Маслач)

Также ряд исследователей в дополнение к вышеперечисленным симптомам эмоционального выгорания предлагают добавлять следующие проявления личностных качеств:

- частое проявление эмоциональной холодности, болезненная реакция на любые негативные события на работе, сниженный уровень проявления эмоционального отклика (В.В. Бойко) [9];
- наблюдение признаков чрезмерной мягкости и гуманности (А.В. Осницкий) [44];
- снижение самооценки, склонность к интроверсии (О.В. Хухлаева) [Цит. по: 19];
- появление тревоги и эмоциональной неустойчивости (Е.Е. Алексеева) [2];
- агрессивная реакция на стрессовые ситуации (К. Кондо) [Цит. по: 10].

В своих работах В.В. Бойко выделял три основные фазы формирования процесса выгорания, которые опишем на рисунке 3.

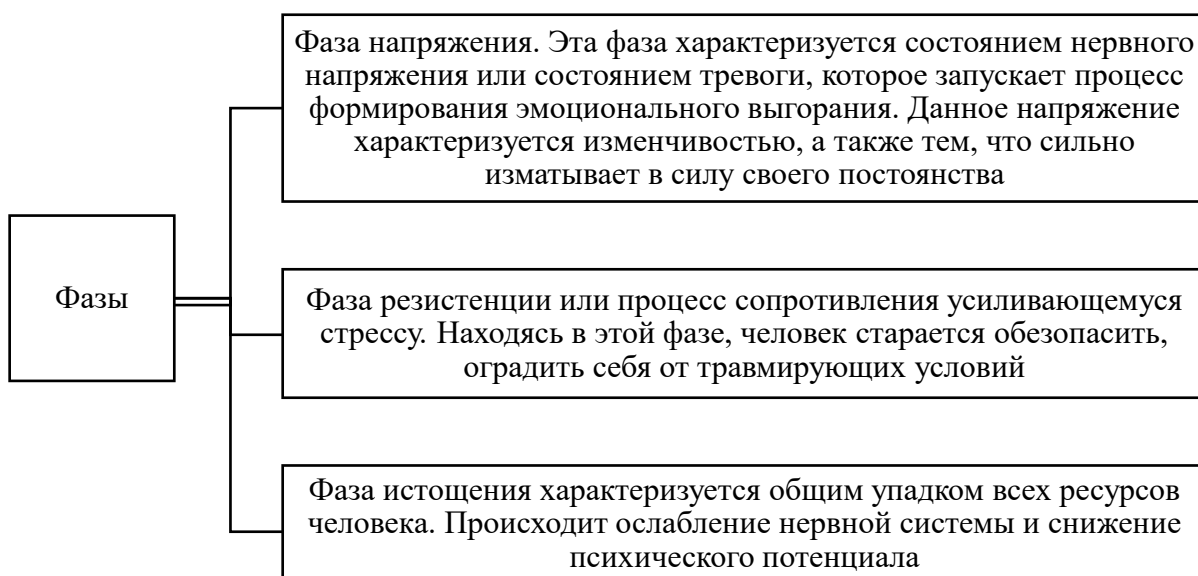


Рисунок 3 – Фазы развития эмоционального выгорания (по В.В. Бойко)

Каждая из этих фаз содержит в себе ряд симптомов, которые описывают динамику процесса развития синдрома эмоционального выгорания.

Таким образом, изучив ключевые подходы к анализу сущности выгорания в отечественной и зарубежной литературе, в рамках нашего

исследования понятие «эмоциональное выгорание» мы будем характеризовать профессиональный феномен в виде состояния эмоционального, умственного, физического истощения, наиболее характерный для представителей социальных или коммуникативных профессий. Этот процесс является динамическим, возникает поэтапно, в соответствии с механизмом развития стресса. Появлению признаков эмоционального выгорания подвержены представители всех профессий, в том числе сотрудники железнодорожной станции. Рассмотрим подробнее особенности их профессиональной деятельности и причины появления эмоционального выгорания у данной группы профессионалов.

1.2 Особенности эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

Специфика труда железнодорожников обусловлена непрерывностью технологических процессов и перевозок грузов и пассажиров, особыми формами организации труда и отдыха работников, требованиями к обеспечению безопасности на транспорте. Трудовой кодекс устанавливает общие нормы регулирования труда. При этом кодекс предусматривает отражение своеобразия условий трудовой деятельности в отдельных сферах локальными нормативными актами по отрасли. Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 9 марта 2016 г. № 44 [4] утверждены особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов.

Социально-экономические изменения отражаются на отношении людей к работе: исчезает уверенность в гарантированном рабочем месте, обостряется конкуренция, повсеместно требуется профильное образование и т.д. Следовательно, возрастают психическое и эмоциональное

напряжение, а также связанные со стрессом тревога, психосоматические и психовегетативные нарушения и пр.

Психоэмоциональные перегрузки, проблема стресса и психологической адаптации на рабочем месте приводят к разнообразным поведенческим нарушениям, снижению мотивированности к труду, проблемам в личной жизни и профессиональной деятельности, ухудшая здоровье людей и психологический климат в коллективах, приводя к увеличению конфликтов, повышению текучести кадров и, как следствие, снижению эффективности не только собственной деятельности работника, но и деятельности организации в целом [2, с. 56].

Е.С. Асмаковец отмечает, что, возникая, стресс первоначально до известных пределов мобилизует внутренние резервы психики всего организма человека, его приспособительные возможности, эмоционально-волевую, познавательную активность и в силу этого является своеобразным стимулирующим фактором, положительно влияющим на эффективность его жизнедеятельности. За счет этого, особенно на первых порах обычно улучшаются показатели выполнения субъекта не только простых, но и более сложных для него задач. Именно в этом проявляется мобилизующий эффект стресса. Однако при длительном воздействии неблагоприятных факторов, по мере истощения защитных адаптационных резервов организма, стресс может привести к противоположному – отрицательному результату и оказать разрушительное, дезорганизирующее влияние на психику, не редко приводящие к расстройству ее деятельности, вплоть до полного срыва. С этой точки зрения можно говорить о деструктивном воздействии стресса на психику, сознание, эмоциональную сферу, общее самочувствие человека. Важно отметить, что возникновение стресса часто бывает, связано с необходимостью решения человеком субъективно важных и сложных задач, в которых для него заключен глубокий личностный смысл. Этому в значительной мере способствуют актуальные для субъекта, сверхбыстрые изменения социальной среды, экстремальные условия деятельности. Такие

как: острый дефицит времени, сил и средств; неопределенность сложившейся ситуации; неполная информированность о происходящих событиях; остроконфликтный выбор решения, особенно при несовместимых побуждениях; избыточная мотивация социального происхождения; завышенная самооценка субъекта при отсутствии у него реальных возможностей для достижения поставленной цели и др. [4].

Эмоциональное выгорание – это один из самых распространенных типов профессиональной деформации, вызванный постоянным стрессом во время пребывания на работе и исполнения должностных обязанностей. Этот синдром развивается не сразу, а постепенно, в его развитии можно выделить три фазы. Для каждой из этих фаз характерны свои симптомы. Ориентируясь на эти симптомы, психолог может диагностировать фазу профессиональной деформации и разработать соответствующую программу коррекции патологического состояния.

Появление признаков эмоционального выгорания связано с тем, что работа на железной дороге предполагает постоянный риск для жизни и общение с большим количеством незнакомых людей. Представители определенных профессий страдают от выгорания чаще других. Прежде всего, это проводники, кассиры, контролеры, сотрудники вокзальных буфетов. У каждой из этих категорий эмоциональное выгорание проявляется по-своему, в зависимости от специфики факторов, его вызывающих.

Особенности этой деятельности требуют от специалистов высокой ответственности и развитых профессиональных навыков в связи с большими физическими и нервно-эмоциональными нагрузками, обусловленными индивидуальным подходом к каждому клиенту, учетом специфики контингента клиентов, необходимостью как оказывать непосредственную помощь на местах, так и взаимодействовать с другими органами и службами. Успешность выполнения работниками поддерживающих профессий своих обязанностей зависит не только от

общей и специальной подготовки специалистов, но и от степени развития в них ряда неспецифических психологических и психофизиологических качеств. К ним относятся индивидуально-психологические особенности, характеристики интеллектуальной и мотивационной сфер, показатели внимания, памяти, моторных функций и тому подобное. Эти качества в значительной степени, а часто и решающим образом определяют способность представителей обозначенной профессиональной сферы овладеть соответствующими навыками, а также возможность выполнять данный вид профессиональной деятельности [11, с. 51].

В.И. Ковальчук отмечает, что людям с низким уровнем самооценки и экстернальным локусом контроля больше подвержены эмоциональному выгоранию [10, с. 47].

В.В. Бойко указывает на следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств в профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности [2, с. 67].

Р. Добсон выделяют следующие личностные факторы: склонность к интроверсии (низкая социальная активность и адаптированность), реактивность, жесткость и авторитарность по отношению к другим, низкий уровень самоуважения, чрезмерно высокая или низкая мотивация успеха, трудоголизм, высокий уровень эмпатии, возраст, профессиональный стаж [10, с. 41].

Синдром эмоционального выгорания рассматривается К. Кондо как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом основным предрасполагающим фактором «выгорания» является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряженных межличностных отношений.

Руководителям организаций, работающих в области железнодорожного транспорта, необходимо уделять большое внимание профилактике эмоционального выгорания сотрудников. Для этого необходимо, в первую очередь, нормализовать социально-психологический климат в рабочем коллективе. Также большое значение имеет наличие в штате компетентного специалиста-психолога, способного предотвратить эмоциональное выгорание сотрудников при помощи своевременной диагностики эмоциональных расстройств, вызванных профессиональными деформациями.

Известно, что социально-психологический климат в коллективе, как и стиль управления, способен оказывать значительное влияние на интенсивность эмоционального выгорания. Интенсивному развитию эмоционального выгорания способствуют особенности условий труда, которые описаны на рисунке 4.

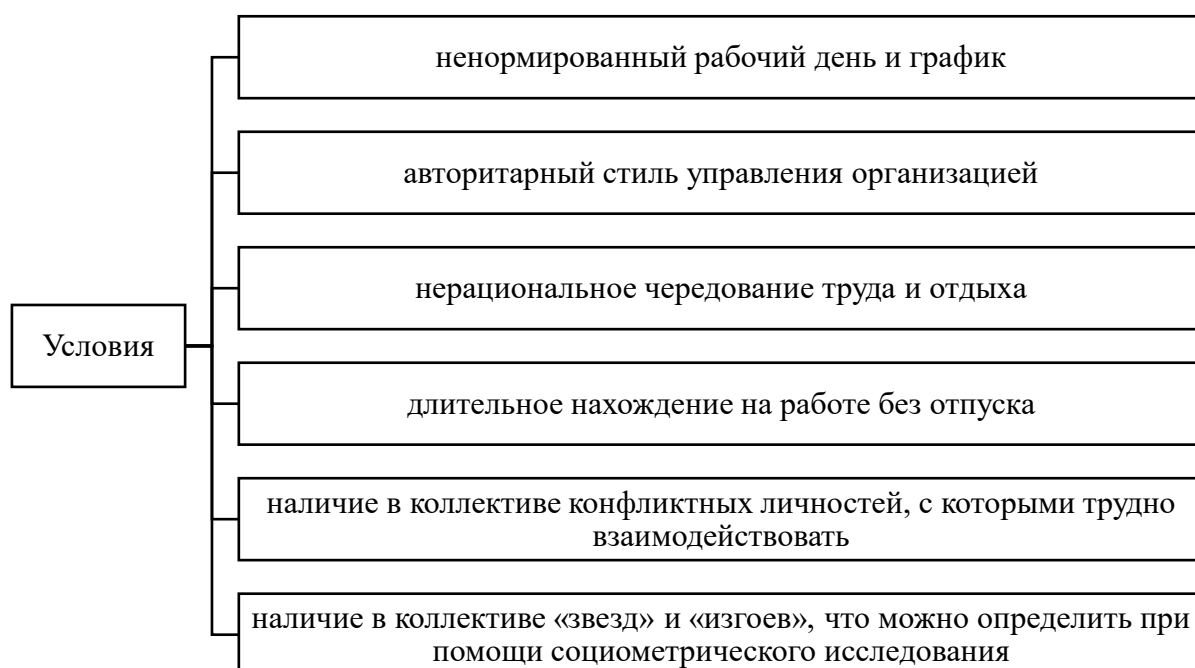


Рисунок 4 – Условия труда, вызывающие появление эмоционального выгорания

На начало формирования синдрома профессионального выгорания может указывать увеличивающееся количество проблем со здоровьем

работников, снижение результативности и качества их труда, а его последствия для организации чреваты упущенной прибылью. Именно поэтому руководители должны уделять внимание своему здоровью и здоровью работников, стабильности кадрового состава, «психосоциальному» здоровью организации [6, с. 41].

Синдрому профессионального выгорания меньше подвержены работники с хорошим здоровьем, которые сознательно заботятся о своем физическом состоянии, постоянно занимаясь спортом и поддерживая здоровый образ жизни, характеризующиеся высокой подвижностью, открытостью, общительностью, самостоятельностью и стремлением опираться на собственные силы, адекватной самооценкой, уверенностью в себе. Выгорание в меньшей степени касается людей, способных конструктивно меняться в напряженных условиях, формировать и поддерживать в себе позитивные установки и ценности как в отношении самих себя, так и других людей, и жизни вообще.

Е.С. Асмаковец раскрывает феномен эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции, он выразительно проявляется, когда у работника в профессиональной деятельности при выполнении непосредственных профессиональных обязанностей возникает неприятие к объекту своего труда, отрицательное, негативное к нему отношение, однако при этом объективные условия обозначенной профессиональной сферы требуют к нему внимательного и положительного отношения. Как результат – работнику приходится подавлять свое отношение, сдерживать негативные эмоции, заменяя на противоположные, необходимые для выполнения профессиональных обязанностей. Это обуславливает как неудовлетворенность своим трудом, профессией в целом, собой, дезорганизуя профессиональную деятельность, так и приводит к эмоциональной разрядке на близких, коллегах, соответственно, негативно сказываясь на межличностных отношениях [4, с. 64].

Рассмотрим признаки синдрома эмоционального выгорания, которые проявляются у сотрудников железнодорожной станции. Р.М. Грановская признаки эмоционального выгорания рассматривает как состояние физического и психического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. При этом главным фактором является эмоциональное истощение. Синдром эмоционального выгорания у сотрудников помогающих профессий может возникать от длительного воздействия стрессоров незначительной силы, но их провоцирующее воздействие проявляется, когда они попадают на благоприятный «почву»: слабая нервная система, слабая профессиональная подготовка, пессимизм, непонимание коллег, неблагодарные клиенты, и т.п. [18, с. 32]. Эмоциональное истощение при первых симптомах эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, потере интереса к окружающим, в агрессивных реакциях, проявлениях неконтролируемых приступов гнева, появлении симптомов депрессии [23, с. 34].

В.А. Никитин считает, что, кроме деморализации, истощения и потери мотивации, существует еще четвертый фактор, а именно – зависимость, которая проявляется головными болями, нарушением сна, раздражительностью, а также наличие химических зависимостей (алкоголь, курение) [37, с. 64].

В.И. Долгова отмечает, что сотрудник, имеющий признаки «выгорания», чувствует сильную усталость, негативное отношение к другому или другим людям, пониженное уважение к самому себе, потерю интереса к самой работе и профессии. У него возможны головные боли, бессонница, потеря аппетита и соответствующая потеря веса или, наоборот, переедание и появление лишнего веса, иногда возникает агрессивность, деморализация, разочарование. Таких, внешне вроде абсолютно здоровых людей, некоторые иногда считают симулянтами. Т.е.

внешне физически будто здоровому человеку не доверяют, что он имеет определенные проблемы со здоровьем [20, с. 43].

В.В. Бойко, называет экстраверсию и интроверсию одним из наиболее влияющих особенностей темперамента, на скорость развития выгорания. Отсюда можно сделать вывод, что такие качества личности как экстраверсия и интроверсия, играют важную роль при изучении синдрома выгорания [9, с. 19].

Однако, А. Пайнс, отмечал, что на выгорание влияет не только коммуникативная нагрузка, но и удовлетворенность индивида качеством жизни и занимаемым статусом, а также зарплатой [51, с. 53].

М.В. Борисовой, в ходе проведенных экспериментальных исследованиях также были выявлены результаты, показывающие, что малообщительные интровертные люди, которым тяжело дается общение, имеют наибольшую динамику к возникновению выгорания. Несоответствие внутреннего стремления индивида к уединению, дистанцированию в общении, и необходимость активных коммуникаций на рабочем месте, приводит к быстрому внутреннему истощению [12, с. 61].

О.В. Полунина провела анализ влияния темперамента на синдром выгорания и выделила два типа работников, желательных и нежелательных для профессий коммуникативного типа. Так «нежелательный» тип личности, по ее мнению, это индивид, обладающий таким свойством темперамента как интроверсия. Соответственно «желательный» – обратная сторона, экстраверсия [35].

М.А. Дмитриева говорит, что интроверсия – важный фактор в возникновении выгорания. В тоже время, возникновение симптомов выгорания, способствует еще большему уровню интровертированности и пассивности [22, с. 47]. Ученые, занимающиеся проблемой выгорания, не считают наличие интровертности как особенности темперамента,

единственным фактором, вызывающим выгорание, а рассматривают его в комплексе личностных особенностей.

Таким образом, специалисты железнодорожной отрасли часто подвержены эмоциональному выгоранию, как и другие профессиональные сферы. Основными факторами, вызывающими появление признаков эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции, являются ненормированный рабочий день и график, авторитарный стиль управления организацией, нерациональное чередование труда и отдыха, длительное нахождение на работе без отпуска, наличие в коллективе конфликтных личностей, с которыми трудно взаимодействовать, наличие в коллективе «звезд» и «изгоев», что можно определить при помощи социометрического исследования.

1.3 Теоретическое обоснование модели психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

В настоящее время исследователи все чаще обращаются к проблеме влияния профессиональной деятельности на человека с целью более детального изучения разнообразных аспектов его личностной деформации, что связано с изменением в обществе отношения к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, гарантированности рабочего места; обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Как следствие этого, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте, что негативно влияет на производительность труда работников и деятельность организации в целом. Для устранения данной проблемы в профессиональной сфере железнодорожников используется психолого-педагогическая коррекция.

А.А. Осипова утверждает, что психологическая коррекция – это комплекс специальных мероприятий, целью которого является оказание

целенаправленного воздействия на нарушенные психические функции или отклонения в поведении, которые не характеризуются устойчивостью и необратимостью.

Следует отметить, что психолого-педагогическая коррекция основывается на деятельности по исправлению (корректировке) тех особенностей психического развития, которые по принятой системе критериев не соответствуют «оптимальной» модели» [16, с. 82].

Организация психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции начинается с построения дерева цели предстоящей деятельности.

Метод целеполагания разработан В.И. Долговой. В основе данного метода лежит разработка «дерева целей», который представляет собой графическое изображение направлений деятельности исследователя для решения поставленной задачи. В структуре дерева целей отображаются генеральная, или главная цель исследования, и частные цели, которые направлены на решение генеральной цели.

Представим далее «дерево целей» психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции на рисунке 4.



Рисунок 5 – «Дерево целей» исследования психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции

В соответствии с «деревом целей» мы определили генеральную цель – теоретически обосновать и разработать программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. Для достижения данной цели были определены промежуточные цели, которые позволяют достичь результата.

1. Рассмотреть психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания работников железнодорожной станции как психолого-педагогическую проблему.

1.1. Проанализировать сущность понятия «эмоциональное выгорание».

1.1.1. Рассмотреть точки зрения отечественных и зарубежных исследований на понятие «эмоциональное выгорание».

1.1.2. Раскрыть основные стадии протекания эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

1.2. Рассмотреть особенности проявления синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

1.2.1. Охарактеризовать симптомы эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

1.2.2. Описать факторы, вызывающие эмоциональное выгорание работников железнодорожной станции.

1.3. Теоретически обосновать модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

1.3.1. Рассмотреть сущность метода моделирования в психолого-педагогических исследованиях.

1.3.2. Разработать «дерево целей».

1.3.3. Разработать структурные блоки модели психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

2. Исследовать особенности синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции на констатирующем этапе.

2.1. Спланировать этапы, подобрать методы и методики проведения исследования.

2.1.1. Спланировать этапы проведения исследования.

2.1.2. Выбрать методы исследования.

2.1.3. Подобрать диагностический инструментарий.

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты исследования на констатирующем эксперименте.

2.2.1. Определить выборку исследования.

2.2.2. Провести констатирующий этап.

2.2.3. Проанализировать результаты диагностики на констатирующем эксперименте.

3. Реализовать психолого-педагогическую коррекцию эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

3.1. Разработать и реализовать психолого-педагогическую программу по коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

3.1.1. Определить цели, задачи, принципы коррекционной работы.

3.1.2. Разработать календарно-тематическое планирование для работы с сотрудниками железнодорожной станции.

3.1.3. Описать структуру планируемых занятий.

3.2. Проанализировать результаты формирующего эксперимента.

3.2.1. Провести диагностику проявления синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции на формирующем эксперименте.

3.2.2. Сравнить результаты диагностики до и после проведения коррекционной программы.

3.2.3. Проанализировать эффективность экспериментального воздействия.

3.3. Разработать практические рекомендации по проблеме коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

3.3.1. Составить рекомендации работникам.

3.3.2. Разработать рекомендации для руководителей железнодорожной станции.

После того, как определены цели, приступим к описанию модели психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. Перед этим следует уделить внимание характеристике понятий «модель» и «моделирование». Под моделью понимается воспроизведенный в общем виде и в совокупности своих свойств определенный предмет или явление. Объект, которые воспроизводится в виде модели, является образцом или прототипом.

Модель является схемой изображения объекта исследования, в которой отражаются наиболее важные и существенные свойства и признаки. Процесс построения модели для изучения объекта исследования, уточнения его свойств и характеристик, в научной литературе понимается как моделирование.

Модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции была разработана с помощью метода моделирования – построения, наглядного отображения и представления основных свойств исследуемого объекта [7]. Разработанная нами модель психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания включает следующие структурные блоки:

- 1) теоретический – включает в себя работу с психолого-педагогической литературой по проблеме исследования;
- 2) диагностический, основу которого составляет подбор диагностического инструментария исследования, обобщение результатов исследования проявления симптомов эмоционального выгорания у работников железнодорожной станции;

3) коррекционный основывается на разработке системы мероприятий для профилактики эмоционального выгорания, а также снижения уровня проявления данного синдрома у работников железнодорожной станции;

4) аналитический включает анализ результатов внедрения предложенной программы коррекции эмоционального выгорания у работников железнодорожной станции.

Опишем подробнее разработанную модель на рисунке 6.



Рисунок 6 – Модель психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции

Разработанная нами модель включает шесть блоков: целевой, теоретический, диагностический, коррекционный, аналитический, результативный.

Целевой блок модели включает цель и задачи. Цель – теоретически обосновать и разработать программу психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. Задачи формируются в соответствии с этапами проводимой работы и включают:

- исследование проявления синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции;
- создание благоприятных условий для коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

Теоретический блок направлена на изучение и анализ психологических подходов к характеристике проблемы синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

Диагностический блок включает диагностику синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции с помощью методик:

- опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак);
- методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
- методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова.

Коррекционный блок работы по коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции положены следующие принципы:

1. Доступность предлагаемого материала, соответствие возрастным особенностям работников железнодорожной станции.
2. Систематичность и последовательность в проведении коррекционной работы.
3. Личностно-ориентированный подход к работникам железнодорожной станции.

В соответствии с целью и задачами работы основной формой является групповое занятие. В качестве методов коррекции синдрома

эмоционального выгорания работников железнодорожной станции использовались следующие:

1. Упражнения и игры.
2. Семинары, консультации.
3. Тренинги.

Аналитический блок включает в себя оценку эффективности реализации модели, проведение итоговой диагностики.

Результат модели представляет собой достижение поставленной цели – снижение показателей синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции результате реализации программы.

Таким образом, основная цель исследования на основе использования метода «дерево целей» заключается в теоретическом обосновании и разработке программы психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. Для разработки программы мы описали психолого-педагогическую модель, которая включает в себя несколько компонентов, которые отражают содержание работы по коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. К ним относятся следующие блоки: теоретический, диагностический, коррекционный, аналитический. В основе работы лежит комплекс принципов, этапов, форм и методов воздействия.

Выводы по главе 1

Проанализировав теоретические аспекты исследования психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции, отметим следующие основные выводы:

На рассмотрены различные психологические подходы к определению сущности понятия «эмоциональное выгорание». На основе проведенного анализа в рамках данного исследования в след за

С. Джексоном, К. Маслач под эмоциональным выгоранием мы будем понимать ответную реакцию личности на продолжительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающие в себя три взаимосвязанных измерения: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Феномен эмоционального выгорания встречается у представителей многих профессий, в том числе и у сотрудников железнодорожной станции. Появление признаков эмоционального выгорания у людей отрасли железнодорожного транспорта обуславливается влиянием комплекса факторов, к которым можно отнести ненормированный рабочий день и график, авторитарный стиль управления организацией, нерациональное чередование труда и отдыха, длительное нахождение на работе без отпуска, наличие в коллективе конфликтных личностей, с которыми трудно взаимодействовать, наличие в коллективе «звезд» и «изгоев».

Работа по коррекции синдрома эмоционального выгорания работников железнодорожной станции строится поэтапно, на основе определенных принципов, в форме групповых занятий, посредством различных методов (упражнения, игры, семинары, консультации, тренинги).

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СТАНЦИИ

2.1 Этапы, методы и методики исследования

Основная цель практической части работы заключалась в исследовании влияния программы по коррекцию эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

Исследование синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции состояло из трех этапов:

1. Поисково-подготовительный этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения констатирующего этапа эксперимента. На этом этапе выполнено изучение понятия «эмоциональное выгорание» в психолого-педагогической литературе, определение особенностей эмоционального выгорания работников железнодорожной станции, характеристика модели психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. Были подобраны методики по изучению эмоционального выгорания с специфики профессиональной деятельности и темы исследования.

2. Опытнo-экспериментальный этап: проведение констатирующего этапа эксперимента, обработка результатов. Нами был проведен диагностический комплекс испытуемых по трем методикам. Затем полученные результаты были обработаны и подведены по ним итоги в виде диаграмм и сведены в общие таблицы. Описание комплекса занятий психолого-педагогической эмоционального выгорания работников железнодорожной станции.

3. Контрольно-обобщающий этап: проверка гипотезы и оформление работы. На данном этапе проводится повторное исследование эмоционального выгорания работников железнодорожной станции. Полученные результаты сравниваются с данными констатирующего эксперимента, выявляется наличие положительной динамики. Полученные выводы доказываются с помощью использования методов математической статистики.

Для организации исследования эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции нами использовались следующие методы и методики:

1) теоретические: анализ, синтез, сравнение, обобщение, моделирование, целеполагание;

2) эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам:

– опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак);

– методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;

– методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова;

3) методы математико-статистического анализа данных: методы первичной описательной статистики (вычисление процентных долей), метод Т-Вилкоксона.

Итак, рассмотрим каждый из методов исследования. Теоретические методы научного исследования – это научные подходы, которые применяются для более глубокого изучения уже имеющейся информации и существующих теорий с целью разработки и построения новых моделей, концепций, гипотез и идей. Данная группа методов применяется при проведении любого эксперимента и является фундаментальной для науки. Охарактеризуем подробнее каждый их методов, входящих в группу теоретических [24, с. 75].

Анализ – это метод научного исследования, который позволяет разделить исследуемый предмет или явление на составляющие части, компоненты, признаки и т.п. При этом каждую из этих составных частей затем необходимо изучить и исследовать (проанализировать) отдельно для выявления новых взаимосвязей и свойств. Анализ как теоретический метод научного исследования бывает структурным, содержательным, контент, логическим, сравнительным [30, с. 61].

Синтез – это метод, противоположный анализу. В его основе лежит соединение отдельных частей предмета или явления в единое целое для создания чего-то нового или усовершенствования того, что уже существует. Виды синтеза: концептуальный синтез, моделирование, теоретический синтез, интеграция данных, теоретическая интерпретация.

Анализ и синтез в научных исследованиях очень взаимосвязаны, т.к. они дополняют друг друга и помогают исследователям точнее и лучше понять сложные процессы, более детально изучить их составляющие и, как следствие, создавать новые знания [11, с. 52].

Сравнение – это метод исследования, при котором различные объекты, явления, процессы сопоставляются и анализируются с целью выявления сходств, различий, взаимосвязей между ними, а также уникальных особенностей каждого из них. Основными принципами метода сравнения являются: выбор объектов для сравнения, выявление общих и отличительных черт, исследование причинно-следственных связей, обобщение результатов. Такой подход позволяет выявить специфические особенности исследуемого объекта (явления), определить происходящие изменения и выявить тенденции его развития. Метод сравнения применяется перед обобщением результатов, а значит, является одним из важнейших в научно-исследовательской работе [2, с. 64].

С точки зрения А.К. Смирнова, обобщение – это интеллектуальный процесс, он связан с выделением главного из совокупности, а также с созданием нового на основе данного выделения [Цит. по: 9, с. 15]. На

основе этого отметим, что обобщение является мыслительной операцией, которая основывается на выявлении набора признаков или свойств, которые присущи группе предметов или явлений. Так, для обобщения любого научного понятия необходимо убрать все свойства, характеризующие предмет этого понятия. В.В. Петрова подчеркивает, что обобщение заключается в освоение навыков синтеза, абстрагирования, анализа определенных изучаемых явлений [Цит. по: 11, с. 147].

Моделирование – это теоретический метод педагогического исследования, основанный на составлении определенной модели организации работы и последующего использования ее в практике работы [19]. Именно этот метод позволяет структурировать организацию учебного процесса, спланировать его проведение. В исследовании могут использоваться следующие виды моделей:

- структурные модели – один из видов моделей, описывающий лишь структурные элементы, на которых основывается;
- структурно-функциональная модель – вид моделей, которые основываются не только на описании структурных компонентов, но и включении в нее функций реализации того или иного этапа процесса.

Не менее важным методом на этапе теоретической работы в рамках исследования играет метод целеполагания. Его значение для психологических исследований описано подробно В.И. Долговой. В трудах психолога описывается использование «дерева целей», который представляет собой графическое изображение направлений деятельности исследователя для решения поставленной задачи. В структуре дерева целей отображаются генеральная, или главная цель исследования, и частные цели, которые направлены на решение генеральной цели.

Не менее значимым в психологическом исследовании считаются эмпирические методы. Данная группа методов включает в себя комплекс методов непосредственного взаимодействия субъекта и объекта научного психологического исследования, в целях целенаправленного чувственного

познания особенностей свойств и признаков объекта. Основное назначение применения этих методов в получении и накоплении основной информации по состоянию объекта научного исследования в конкретный промежуток времени, исследовании накопленного опыта по решению выявленных проблем в особенностях развития объекта, а также построении на основе этого траектории развития.

По В.Н. Дружинину, в случае эмпирических методов (и исследований) ученый «взаимодействует с самим объектом», а в случае теоретических – с «мысленной репрезентацией» реальности [Цит. по: 16]. Это не исчерпывает их сути, ибо обзорные работы тоже могут иметь дело с (чужими) «мысленными репрезентациями». В рамках нашего исследования мы выбрали несколько эмпирических методов, которые охарактеризуем подробнее.

Одним из эмпирических методов является эксперимент. Как полагают Н.М. Борытко, А.В. Моложавенко, И.А. Соловцова, понятие «эксперимент» следует характеризовать как метод проведения исследовательской деятельности, основанный на подтверждении или опровержении научных гипотез [1]. Ведущие зарубежные психологи П. Кресс, Ж. Пиаже писали о том, что именно экспериментальный метод позволяет, выстраивая логически и технически исследование получить объективный доказательный результат, выявляющий причинно-следственные зависимости [11, с. 34]. Сущность экспериментального метода заключается в целенаправленном изменении условий исследования, вмешательства исследователя в психологический процесс целью его изучения и получения результата, связанного с выявлением причин и взаимосвязей изучаемых явлений.

По характеру действий исследователя различают констатирующий и формирующий эксперименты. В рамках данного исследования мы использовали констатирующий эксперимент. Итак, констатирующий эксперимент выявляет факты, закономерности, сложившиеся в ходе

развития человека [20, с. 54]. Цель этого метода заключается в сборе данных и фактов об изучаемом субъекте в определенной сфере его жизни. Для этого подбираются валидные и надежные диагностические методики, которые дают возможность более точно изучать некоторые характеристики испытуемого.

Формирующий эксперимент выявляет закономерности, условия, психологические механизмы развития определенных качеств, способностей, свойств путем активного их формирования [20, с. 60]. Основными задачами в работе этого вида эксперимента являются планирование мероприятий и организация их в практической деятельности психолога.

В рамках данного исследования нами также использовался метод тестирования, который характеризуется как исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения испытуемым ряда специальных заданий. Для более глубокого понимания сущности метода в контрольных вопросах рассматривается история его становления и критерии качества измерений. Метод тестирования основывается на целенаправленном сборе определенных фактов о психической реальности с использованием стандартизированных инструментов, к которым относятся тесты.

С точки зрения В.Д. Шадрикова, тест следует определять как стандартизированную психологическую методику, направленную на диагностику качеств, состояний и функциональных характеристик личности и их количественную оценку [Цит. по: 9, с. 54]. Преимущества метода тестирования обеспечиваются при условии создания качественных тестов. По мнению В.С. Аванесова, качество теста определяется по таким критериям, как надежность, валидность, объективность [Цит. по: 2, с. 64].

Опишем более подробно методики исследования, используемые в рамках исследования эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции.

Методика 1 Опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак). Основная цель использования методики заключается в исследовании степени выгорания. Испытуемому предлагается 10 вопросов, в отношении к которым необходимо выразить свое согласие или несогласие. Результаты исследования обобщаются на основе балльной системы. Полученные результаты соотносятся со следующими уровнями: низкий, средний, высокий и критический. Более подробное описание методики представлено в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко. Данная методика позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. Сотрудника железнодорожной станции предлагается 84 суждения, ответы на которые в двух вариантах «да» или «нет». Полученные результаты сравниваются с ключом. Каждый вариант ответа, совпадающий с ключом, оценивается в баллах от 1 до 10.

Для определения выраженности симптомов используются показатели: не сложившийся, складывающийся и сложившийся симптом. В соответствии с методикой баллы распределяются от 0 до 30 баллов. Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

На следующем этапе определяется сформированность фаз развития стресса. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени. Более подробно текст методики описан в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

3. Методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова. Методика предназначена для изучения психического

выгорания, включающей различные подструктуры личности. В ходе исследования сотрудникам железнодорожной станции предлагается 72 вопроса с вариантами ответов: никогда, обычно, редко, часто. После выполнения задания полученные ответы сравниваются с ключом к опроснику. За каждый ответ в соответствии с ключом выставляются баллы и подсчитывается общее количество баллов. На основе суммарных баллов устанавливается уровень психического выгорания по каждой из шкал. Более подробно текст методики описан в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

Выбор указанных методик определяется следующими обстоятельствами: во-первых, они достаточно просты для проведения и информативны; во-вторых, они позволяют быстро обрабатывать полученные данные; в-третьих, методики доступны для данной категории испытуемых. Данные методики позволяют получить подробную информацию за относительно небольшой отрезок времени. Они надежны и не утомляют испытуемых.

Математические методы в психологии используются для обработки данных исследований и установления закономерностей между изучаемыми явлениями. Даже простейшее психологическое исследование не обходится без математической обработки данных, которая может осуществляться вручную, а чаще – с применением специального программного обеспечения (MS Excel или статистические пакеты). Одним из методов математической статистики является Т-критерий Вилкоксона, который применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность. С его помощью мы определяем, является ли сдвиг показателей в каком-то одном направлении более интенсивным, чем в другом.

Таким образом, исследование эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции состояло из трех этапов: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий

этапы. В исследовании мы использовали теоретические методы, к которым можно отнести анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, сравнение и синтез, моделирование, целеполагание. В качестве эмпирических методов мы использовали метод тестирования. В качестве методов тестирования мы выбрали опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак), методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова. Методом математико-статистической обработки результатов, полученных в ходе исследования использован Т-критерий Вилкоксона. Рассмотрим на основе описанных нами методов и методик результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции в соответствии с констатирующим экспериментом.

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

В рамках эмпирического исследования нами организована работа на базе Станция Новогорная, Южно-Уральская ЖД. В качестве испытуемых выбраны 30 человек, в возрасте от 20 до 35 лет со стажем до 10 лет в профессии. На станции большая часть педагогов (40 %) имеют стаж 9-10 лет, весомая доля специалистов обладает стажем 10 лет. В тоже время, количество молодых специалистов, работающих не более 5 лет, всего 7 %. Оставшаяся часть трудового персонала – 23 % – имеет стаж от 6 до 7 лет. На основе этого можно отметить, что более 70 % сотрудников РЖД работают в школе достаточно давно (от 6 до 7 лет). Данные сотрудники работают на Станции в качестве дежурного по станции, кассиров, контролеров, составителей поездов и дежурных стрелочного поста, электромеханик СЦБ, осмотрщик-ремонтник вагонов.

Анализируя уровень образования сотрудников, отметим, что у 18 человек высшее техническое образование, у 6 человек среднее

профессиональное образования (по специальности «Электроподвижной состав»), 4 человека имеют неоконченное высшее образование (обучаются на данный момент на заочном отделении по специальности «Управление техническим состоянием железнодорожного пути»), 2 человек имеют среднее профессиональное образование, не относящееся к области железнодорожного транспорта. Сотрудники постоянно проходят курсы повышения квалификации на базе ЧИПС УрГУПС.

Рассматривая специфику общения сотрудников Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД, необходимо выделить такой параметр общения, как широта и много причинность коммуникаций. В отличие от представителей многих других профессий, практически все сотрудники, независимо от их служебного положения, ежедневно встречаются с самыми различными категориями населения по самым разным причинам.

Анализируя социально-психологический климат в группе, нами установлен средний с тенденцией к низкому уровень сплоченности. Сотрудники отмечают, что положительные взаимоотношения в коллективе не сформированы, каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнению других. У многих членов коллектива отмечается равнодушие к общим достижениям или неудачам; порой проявляется враждебность некоторых членов коллектива, по отношению к вновь прибывшим сотрудникам, сосредоточенность в основном на собственных интересах и игнорирование совместных дел и мероприятий; в трудных ситуациях коллектив «раскисает» наблюдается растерянность, возникают ссоры, взаимные обвинения, конфликты, требующие проведения профилактических мероприятий, направленных на их разрешение.

Проанализируем подробнее результаты исследования по каждой из диагностических методик.

Рассмотрим подробнее результаты исследования в соответствии с опросником «Экспресс-оценка выгорания» (В.Каппони, Т.Новак). Исследование проводилось для исследования степени проявления

эмоционального выгорания среди сотрудников железнодорожной станции Новогорная. Результаты исследования представлены на рисунке 7 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.1.

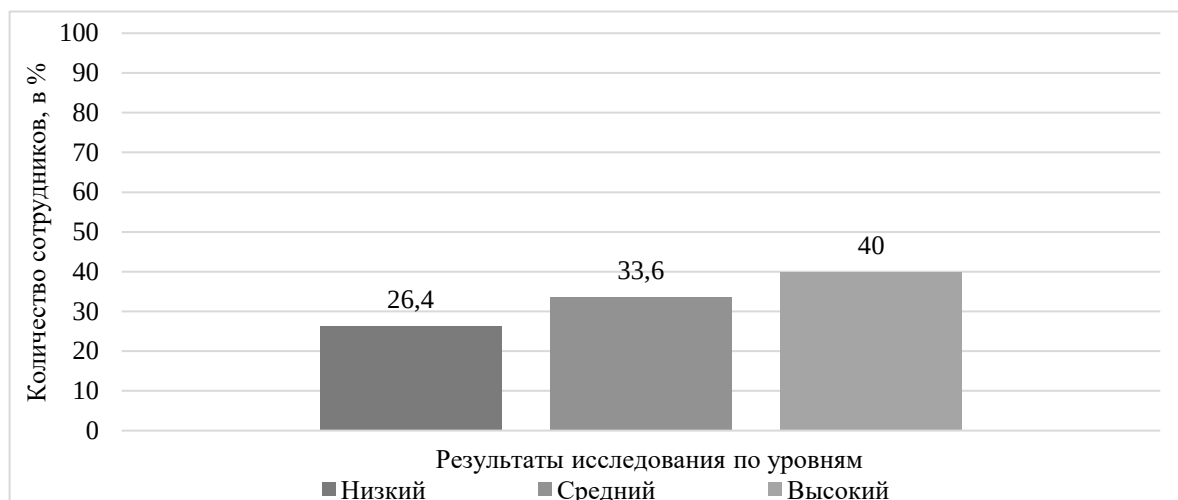


Рисунок 7 – Результаты исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

Подводя итоги по результатам, представленным на рисунке 7 и в таблице 2.2 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), стоит отметить следующие выводы:

1) на высоком уровне отмечено больше всего испытуемых – 40 % (12 человек); их характеризует отрицательное отношение к работе, раздражение по отношению к коллегам, повышенная степени истощаемости и усталости;

2) достаточно большое число испытуемых среднего уровня – 36,6 % (10 человек); их отличает наличие признаков раздражительности, после отдыха отношение к работе достаточно спокойное, но по мере накопления усталости проявляются агрессивные реакции;

3) меньше всего в группе испытуемых низкого уровня – 26,4 % (8 человек); у этой группы сохраняется интерес к работе, выполнение трудовых обязанностей не вызывает раздражение, усталость достаточно быстро снижается организацией выходных дней.

Рассмотрим результаты исследования по методике «Диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Методика предполагала

изучение выраженности трех фаз (стадий), каждая из которых основывалась на 4 показателях. Мы считаем целесообразным проанализировать полученные результаты по каждой из фаз отдельно.

Итак, рассмотрим результаты исследования по каждому из показателей первой фазы (фаза напряжения). Полученные данные представлены на рисунке 8 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.3.



Рисунок 8 – Результаты исследования проявления показателей фазы напряжения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Проанализировав полученные данные, представленные на рисунке 8 и в таблице 2.4 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), стоит отметить следующие выводы:

- показатель «Переживание психотравмирующих обстоятельств» сформировался у меньшей части сотрудников железнодорожной станции – 3,3 % (1 человек), в то время как у большей части 76,9 % (23 человека) он находится на стадии сложившегося симптома, это позволяет судить о нахождении большей части сотрудников в стрессовом состоянии;

- симптом «Неудовлетворенность собой» является также наиболее ярко выраженным: у 42,9 % (13 человек) он находится в стадии формирования, в то время как у 47,2 % (14 человек) испытуемых он уже сформирован, лишь у одного сотрудников (9,9 %) этот симптом не выявлен, данные результаты позволяют характеризовать большую часть испытуемых как неудовлетворенных собственной жизнью, профессией и выполняемыми обязанностями;

– показатель «Загнанность в клетку» у большей части сотрудников железнодорожной станции находится в стадии формирования – 56,1 % (17 человек), тем не менее у 37,3 % (11 человек) респондентов он уже сложился, что описывает их как людей, испытывающих состояние безысходности и отчаяния;

– симптом «Тревога и депрессия» у большей части испытуемых находится на стадии формирования – 49,5 % (15 испытуемых), в то время как у 40,6 % (12 человек) он уже отмечается как сложившийся, что характеризует эту группу испытуемых как склонных к сильному ощущению стресса, проявлению ощущения напряжения, раздражения.

Таким образом, обратим внимание на то, что все показатели проявляются у сотрудников железнодорожной станции исследуемой группы в разной мере. Наиболее выраженными являются переживание загнанности в клетку и тревога.

Рассмотрим результаты по второй фазе – резистенции и представим их в виде таблицы по показателям. Полученные данные представлены на рисунке 9 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.5.



Рисунок 9 – Результаты исследования проявления показателей фазы резистенции по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Обобщим полученные данные, представленные на рисунке 9 и в таблице 2.6 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), стоит отметить следующие выводы:

1) показатель «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» сложился у 50,5 % (15 человек), в то время как у 39,6 % оставшихся (12 человек) этот симптом интенсивно формируется, это позволяет характеризовать большинство испытуемых как не умеющих регулировать и контролировать свои эмоции, реакции на ту или иную информацию;

2) симптом «эмоционально-нравственная дезорганизация» на стадии становления отмечен у 52,8 % сотрудников железнодорожной станции (16 человек), тем временем как у 30,7 % сотрудников (9 человек) он уже сформирован, однако вообще никак не замечен он у 16,5 % сотрудников железнодорожной станции (5 человек); это дает возможность характеризовать большую часть испытуемых как личностей, склонных к самооправданию, чувству вины, часто плохо различают морально-нравственные принципы, которыми необходимо руководствоваться при поддержании деловых отношений;

3) показатель «расширение сферы экономии эмоций» интенсивно складывается у 59,4 % (18 человек), уже сформировался у 24,1 % (7 человек) и у оставшихся 16,5 % (5 человек); данная динамика дает возможность характеризовать большинство испытуемых частым избеганием контактов не только на работе, но и с близкими в условиях семьи, снижение эмоционального реагирования и степени близости;

4) симптом «редукция профессиональных обязанностей» не отмечен почти у 16,5 % (5 человек), в то время как на стадии своего интенсивного формирования он у 52,8% сотрудников железнодорожной станции (16 человек) и у остальных 30,7 % (9 человек) уже сформирован; этим испытуемым свойственно стремление сокращать или упрощать свои обязанности, особенно те, которые требуют эмоциональной отдачи и проявления собственного отношения к ситуации, проявляется также в виде невнимательности к своим обязанностям.

Таким образом, отметим, что показатели фазы резистенции менее сформированы у сотрудников железнодорожной станции по сравнению с симптомами фазы напряжения: у большей части они находятся на стадии формирования или полного отсутствия.

Приступим к рассмотрению результатов по третьей фазе (фаза истощения). Полученные данные представлены на рисунке 10 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.7.

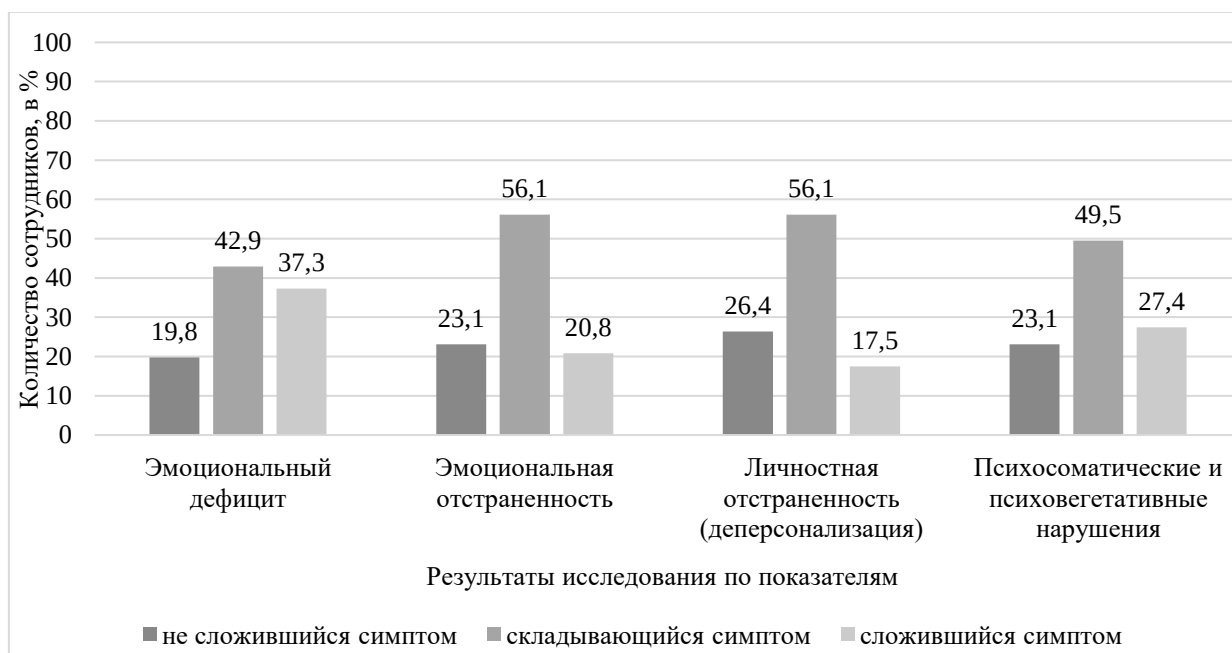


Рисунок 10 – Результаты исследования проявления показателей фазы истощения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Обобщим полученные данные, представленные на рисунке 10 и в таблице 2.8 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), стоит отметить следующие выводы:

- у 19,8 % испытуемых (6 человек) эмоциональный дефицит не выражен вообще, сформировавшийся показатель выявлен у 42,9 % сотрудников железнодорожной станции (13 человек), которых отличает эмоциональное истощение, они ощущают свою неспособность к сочувствию и сопереживанию;

- по критерию «эмоциональная отстранённость» также выявлено 23,1 % участников исследования (7 человек), у которых не отмечен этот показатель, проявляется же он лишь у 20,8 % испытуемых (6 человек); под

влиянием данного фактора испытуемые практически полностью исключают эмоции из профессии, наблюдается некоторая отстраненность;

- около 1/4 сотрудников железнодорожной станции (26,4 % – 8 человек) характеризует отсутствие симптома личностная отстраненность (деперсонализация), у 17,5 % из обследуемых (5 человек) выявлено ярко выраженное проявление этого показателя, у них отмечается полное отсутствие или снижение интереса к другому человеку, возникает тягостное состояние от чужих проблем или трудностей;

- у 49,5 % (15 человек) психосоматическое и психовегетативное нарушения отмечаются в стадии формирования, у малой доли этот симптом на стадии несформированности 23,1 % (7 человек).

Таким образом, отметим, что у большей части сотрудников железнодорожной станции (около 25 % – 7 человек) симптомы фазы истощения не проявляются, но тем не менее у оставшихся 50 % испытуемых (15 человек) они либо формируются, либо уже сформированы; большую часть испытуемых отличает при мыслях о работе возникновение таких ощущений, как плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Обобщим результаты исследования по методике В.В. Бойко и выявим преобладающие фазы эмоционального выгорания, которые наиболее часто проявляются у сотрудников железнодорожной станции исследуемой группы. Представим их на рисунке 11 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.9.

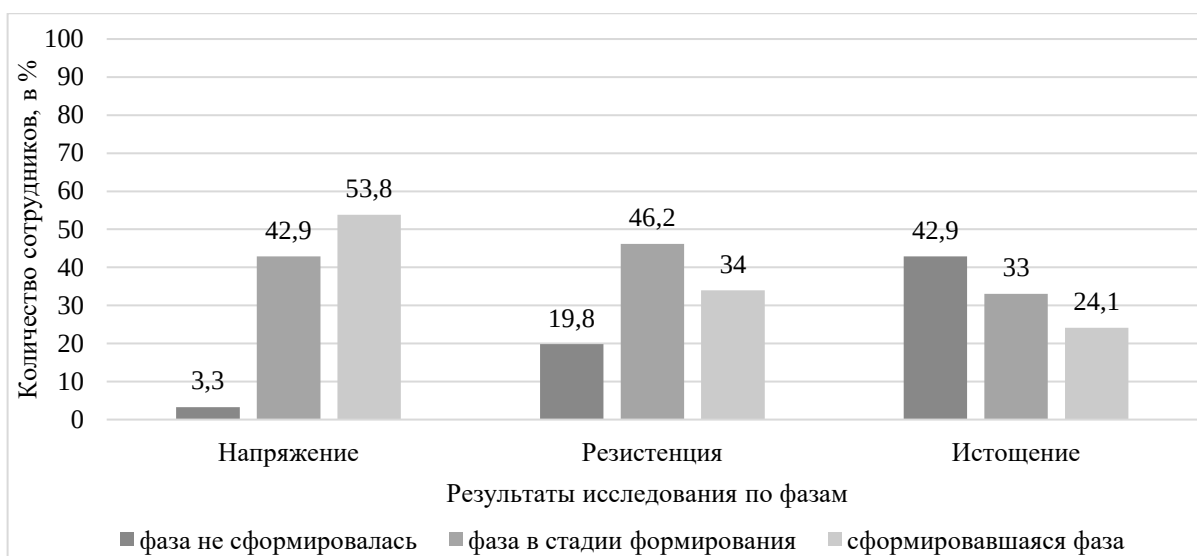


Рисунок 11 – Результаты исследования по фазам эмоционального выгорания по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Анализируя полученные данные, представленные на рисунке 11 и в таблице 2.10 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), стоит отметить следующие выводы:

- у всех сотрудников железнодорожной станции отмечены симптомы эмоционального выгорания;
- у большей части сотрудников железнодорожной станции выявлена стадия напряжения;
- у половины сотрудников железнодорожной станции отмечается переход на фазу резистенции у 46,2 % только формируются (14 человек), у другой части – 34 % уже сформированы в полном объеме (10 человек);
- тем не менее фаза истощения в исследуемой группе выражена в меньшей степени: 42,9 % сотрудников железнодорожной станции (13 человек) не имеют признаков этой стадии вообще и лишь у 33 % (10 человек) они только начинают формироваться.

Приступим к рассмотрению результатов исследования психического выгорания по методике А.А. Рукавишникова. Исследование проходило по трем основным шкалам: психоэмоциональное истощение, личностное отдаление, профессиональная мотивация. На основе обобщенных балльных результатов по каждой шкале нами выявлен общий уровень

эмоционального выгорания – индекс психического «выгорания». Представим данные на рисунке 12 и в ПРИЛОЖЕНИИ 2, таблице 2.11.

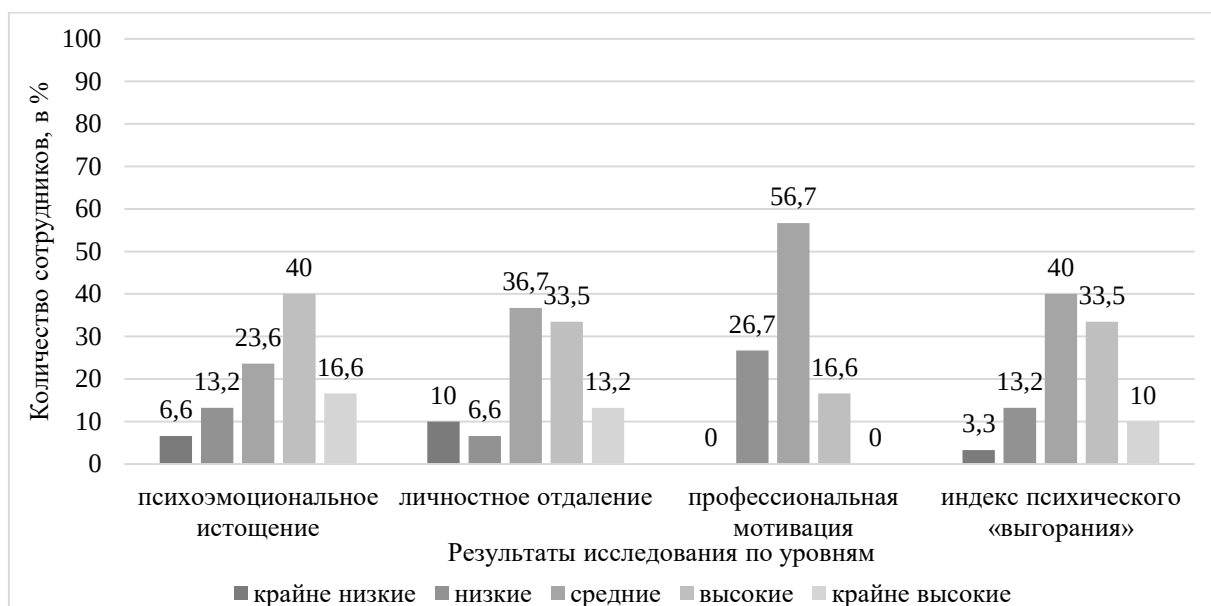


Рисунок 12 – Результаты исследования по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова

Анализируя полученные данные, представленные на рисунке 12 и в таблице 2.12 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), стоит отметить следующие выводы:

- при исследовании параметра «психоэмоциональное истощение» у сотрудников железнодорожной станции выявлен достаточно высокий уровень (средний уровень – 23,6 % – 7 человек, высокий – 40 % – 12 человек, крайне высокие – 16,6 % – 5 человек), это говорит о том, что больше половины испытуемых испытывают усталость, дефицит эмоций, проявляют негативные эмоциональные реакции на окружающих и прочее;

- в ходе анализа параметра «личностное отдаление» выявлено преобладающее число испытуемых, имеющих средний (36,7 % – 11 человек), высокий (33,5 % – 10 человек) и крайне высокий (13,2 % – 4 человека) уровни проявления психического выгорания, т.е. больше 2/3 испытуемых характеризуются нарушением профессиональных отношений, развитием циничного отношения к тем, с кем приходится общаться;

– анализируя результаты по критерию «профессиональная мотивация, отметим большее количество сотрудников железнодорожной станции со средним уровнем (56,7 % – 17 человек), что говорит о том, что мотивы стимулирования к выполнению трудовых обязанностей у испытуемых есть, но чаще всего они основываются лишь на материальной составляющей, именно из-за недостаточной мотивации слишком быстро наступает эмоциональное выгорание.

Резюмируя исследование психического выгорания, мы подсчитали итоговое количество баллов и выявили результаты по индексу психического «выгорания». Следует отметить, что у большей части персонала выявлен средний (40 % – 12 человек) и высокий (33,5 % – 10 человек) уровни выгорания. Это составляет больше 70 % от общего числа испытуемых (22 человека).

Таким образом, нами проведено исследование эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции. На основе проведенного анализа мы выявили по результатам исследования в рамках первой методики преобладающее число испытуемых с высоким (40 % испытуемых) и средним (33,5 % испытуемых) уровнями, по результатам исследования второй методики проявление фазы напряжения (70 % человек) и фазы истощения (33,2 % человек), по третьей методике – у большей части группы средние и высокие значения индекса психического выгорания 40 % сотрудников со средним уровнем и 33,5 % с высоким. Полученные результаты позволяют судить о необходимости разработки программы психолого-педагогической коррекции, которая предназначена для сотрудников с высоким и средним уровнями проявления эмоционального выгорания.

Выводы по главе 2

Подытоживая вышесказанное, отметим следующие выводы:

Экспериментальная работа была организована и проведена на базе станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД. В исследовании принимали участие 30 сотрудников. В качестве методов исследования мы использовали следующие: опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак), методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова.

В ходе констатирующего исследования нами получены следующие результаты:

1. Опросник В. Каппони, Т. Новак: большинство сотрудников высокого (40 % испытуемых – 12 человек) и среднего (33,5 % испытуемых – 10 человек) уровня.

2. Методика В.В. Бойко: у большей части сотрудников железнодорожной станции – 70 % (21 человек) отмечено проявление фазы напряжения, в меньшей мере выражена фаза истощения (она отмечается лишь у 33,2 % испытуемых – 10 человек).

3. Методика А.А. Рукавишникова: значительно высокие баллы по шкалам психоэмоциональное истощение у 40 % испытуемых (12 человек), а также личностное отдаление у 33,5 % обследуемых (10 человек); у большей части группы средние и высокие значения индекса психического выгорания 40 % сотрудников со средним уровнем (12 человек) и 33,5 % с высоким (10 человек).

На основе полученных результатов мы выявили достаточно большое число испытуемых с высоким и средним уровнем эмоционального выгорания. Данный факт подтверждает необходимость разработки программы психолого-педагогической коррекции для этой категории сотрудников железнодорожной станции, которая также поможет в профилактике проявления признаков выгорания у работников РЖД.

ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ СТАНЦИИ

3.1 Программа психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

На основе проведенного исследования на констатирующем этапе нами выявлена необходимость организации специальной работы по коррекции проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции. Для этого мы разработали и апробировали психолого-педагогическую программу «Перезагрузка».

Пояснительная записка программы. Сегодня, как и в конце XX века проблематика эмоционального выгорания, не теряет свою актуальность. Значительная часть трудоспособного населения в России и за рубежом в разных условиях профессиональной социализации продолжают эмоционально выгорать. К ним относятся работники разных отраслей деятельности, как экстремальных, так и не связанных с особым риском для жизни. Предпосылками выгорания у специалистов разной профессиональной деятельности как правило являются многочисленные негативные взаимодействия с окружающими, длительные рабочие стрессы, и множество других факторов социальной и профессиональной среды. В настоящее время исследования в области проблематики эмоционального выгорания затрагивает разные аспекты психических явлений и стороны профессиональной деятельности, в частности факторы предпосылки, механизмы возникновения синдрома, сложности его прогнозирования и т.д. Особое значение имеет изучение синдрома эмоционального выгорания в сложных условиях деятельности среди специалистов РЖД.

Истоки профилактики синдрома эмоционального выгорания лежат в позитивном и ответственном отношении не только к своей профессии, но и к себе и собственной жизни. Целенаправленная психологическая помощь в этой области обеспечит необходимые предпосылки для формирования культуры самопомощи и заботы о своем личностном и профессиональном развитии у сотрудников железнодорожной станции, а также будет способствовать достижению задачи восстановления и поддержания психологического здоровья взрослых.

Актуальность программы определяется тем, что профессия железнодорожника относится к разряду стрессогенных, требующих от него больших резервов самообладания и саморегуляции. По данным социальных исследований, труд сотрудников железнодорожной станции относится к числу наиболее напряженных в эмоциональном плане видов труда. Профессиональная деятельность сотрудников РЖД вызывает эмоциональное напряжение, которое проявляется в снижении устойчивости психических функций и понижении работоспособности. По мнению Л.А. Китаев-Смык, Р.О. Серебряковой, низкий уровень психической культуры, недостаточное развитие коммуникативных способностей, навыков саморегуляции приводит к тому, что значительная часть сотрудников РЖД (в соотношении с другими профессиями) страдает болезнями стресса – многочисленными соматическими и нервно-психическими болезнями.

Цель программы: создание условий, способствующих профилактике синдрома эмоционального выгорания.

Задачи программы:

- 1) обучить сотрудников РЖД психотехническим приемам саморегуляции негативных эмоциональных состояний;
- 2) способствовать сохранению в коллективе благоприятного психологического микроклимата, снижению уровня конфликтности, агрессивности;

3) развивать систему профилактики стрессовых ситуаций, эмоционального выгорания в профессиональной среде.

Принципы работы:

1. Принцип системности коррекционных, профилактических и развивающих задач. Задачи коррекционной работы могут быть правильно поставлены только на основе полной диагностики.

2. Принцип единства диагностики и коррекционно-развивающей работы. Только на основе дифференциальной диагностики возможен выбор правильных коррекционных воздействий.

3. Принцип учёта закономерностей возрастного развития, деятельностный принцип коррекции.

4. Принцип комплексности методов.

5. Принцип постепенности и системности, следование от простых и доступных заданий к более сложным, комплексным.

6. Принцип адекватности требований и нагрузок, предъявляемых ребенку в процессе занятий, способствует оптимизации занятий и повышению эффективности и дает опору на функции, не имеющие недостатков, при одновременном «подтягивании» дефицитарных функций.

7. Принцип индивидуализации темпа работы – переход к новому этапу обучения только после полного освоения материала предыдущего этапа.

Сроки реализации программы: общая продолжительность программы составляет 20 часов. Занятия проводятся 1 раз в месяц, продолжительностью 2 академических часа. Наполняемость группы составляет 6-10 человек.

Программа проводится в течение десяти занятий с группой наполняемостью 6 – 10 человек в довольно просторном помещении. За основу взята программа М.В. Ефимовой.

Условия проведения: занятия проводятся на железнодорожной станции в групповой форме; занятия могут проводиться под музыкальное

сопровождение, что способствует расслаблению, включенности в работу, снятию психологических барьеров, мышечно-двигательных зажимов, повышению настроения.

Материально-техническое оснащение.

- просторное помещение;
- столы и стулья из расчета на группу;
- магнитофон или музыкальный центр и аудиозаписи, компьютер, проектор;
- бумага, цветные карандаши, фломастеры, шариковые ручки.

Участники программы: сотрудники железнодорожной станции.

Предполагаемые результаты:

1. Повышение уровня информационно-теоретической компетентности сотрудников РЖД.
2. Овладение сотрудниками РЖД психотехническими приемами саморегуляции негативных эмоциональных состояний.
3. Повышение самооценки, стрессоустойчивости, работоспособности, снижение уровня тревожности, эмоциональной напряженности, утомления.
4. Снижение уровня конфликтности, агрессивности в коллективе.

Структура занятий. В плане каждого занятия предусмотрены такие части:

1. Вводная часть, которая включает в себя постановку проблемы и разминочные упражнения.
2. Основную часть, которая занимает большую часть времени.
3. Заключительная часть.

Основные формы профилактической работы:

1. Занятие, способствующие уменьшению тревожного состояния, обучению навыков саморегуляции.

2. Семинары, способствующие формированию компетентности сотрудников РЖД по эмоциональному выгоранию, его причин и форм проявления.

3. Организационные мероприятия, направленные на улучшение климата в коллективе.

4. Дискуссия на развитие рефлексии, коммуникативной компетентности.

Работа с сотрудниками РЖД по коррекции синдрома эмоционального выгорания включает в себя 10 занятий:

1. Семинар практикум с элементами тренинга «Профессиональное «выгорание» сотрудника РЖД: причины, коррекция и профилактика». Цель: познакомить с понятием профессионального выгорания, симптомами его проявления, этапами формирования, причинами возникновения и способами коррекции и профилактики; формировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья сотрудников РЖД.

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- приветствие присутствующих: упражнение «Баланс реальный и желательный», упражнение «Мозговой штурм»;
- теоретическая часть;
- практическая часть (упражнение «Я работаю»), профилактика профессионального выгорания?
- заключительная часть, рефлексия, памятки с рекомендациями, домашнее задание – выполнить методики.

2. Занятие «Самооценка и уровень притязаний». Цель: знакомство с понятием «самооценки», «уровня притязаний» и их влиянием на успешность профессиональной деятельности сотрудника.

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- введение в занятие;

- лекция на тему, практическая часть (упражнение «Кто я?», упражнение «Личный герб и девиз»);

- заключительная часть; рефлексия; памятки с рекомендациями.

3. Занятие «Коммуникативная компетентность сотрудника РЖД».

Цель: знакомство с понятием «общение», структура общения, вербальное и невербальное общение. Осознание своих коммуникативных особенностей. Выработка навыков эффективного общения в различных сферах своей деятельности.

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- введение в тему занятия;

- мини-лекция на тему;

- практическая часть: упражнение «Молчанка», упражнение «Слепое слушание», упражнение «Гвалп», упражнение «Активное слушание», техники ведения беседы.

- заключительная часть; рефлексия; памятки с рекомендациями.

4. Занятие «Конструктивное поведение в конфликтах».

Цель: информирование о конфликтах: видах, основных структурных элементах, механизмах возникновения и конструктивных/неконструктивных стратегиях поведения в конфликте. Осознание своего поведения в конфликте. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах.

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- введение в занятие;

- мини-лекция на тему «Конфликты»;

- мозговой штурм на тему «Конфликт – это...»;

- практическая часть: самодиагностика по методике Томаса «Стратегии поведения в конфликте», упражнение «Сказка о тройке», упражнение «Невидимая связь»;

- заключительная часть; обратная связь; памятки с рекомендациями.

5. Занятие «Целеполагание». Цель: помощь в осознание своих жизненных и профессиональных целей, в осознании своих ценностных ориентаций и личных приоритетов.

Занятие строится на основе реализации следующих мероприятий:

- введение в занятие;
- мини-лекция на тему: «Целеполагание как метод профилактики СЭВ»;
- практическая часть (упражнение «Анкета», упражнение «Карта моей жизни»);
- заключительная часть, обратная связь, памятки с рекомендациями.

6. Психологическая гостиная «Мое призвание». Цель: осознание своих личностных особенностей (какие возможности они открывают в профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения).

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- введение в занятие; знакомство с темой (упражнение «Грецкий орех», упражнение «Три цвета личности», упражнение «Я учусь у тебя»);
- основная часть: тест геометрических фигур, упражнение «Моя копилка», упражнение «Или – или», упражнение «Мораль сей сказки такова», упражнение «Креативная деятельность «Герб профессии», упражнение «Вверх по радуге»;
- рефлексия (упражнения «Круг света»).

7. Занятие «Тайм-менеджмент». Цель: информирование об основных причинах дефицита времени, знакомство с основными правилами планирования времени. Анализ использования рабочего времени, его планирование. Выработка навыков эффективного планирования и контроля своего времени.

Занятие включает в себя следующие мероприятия:

- введение в занятие;
- мини-лекция на тему: «Тайм-менеджмент»;

- практическая часть: упражнение «Поглотители и ловушки времени», упражнение «Смятая бумага», упражнение «Приоритеты»;
- заключительная часть, обратная связь, памятки с рекомендациями.

8. Тренинговое занятие «Просто поверь в себя». Цель: помочь участнику тренинга в самореализации в качестве личности, ориентированной на успех, обладающей социально необходимыми качествами культурного человека.

Структуру занятия составляют следующие мероприятия:

- введение: упражнение «Приветствие», процедура «Эмоциональная диагностика», разминка. Упражнение «Я сильный – Я слабый»;
- основная часть: упражнение «Рисунок Я», упражнение «Я – звезда»;
- заключительная часть, памятки с рекомендациями, ритуал прощания (упражнение «Аплодисменты по кругу»).

9. Семинар-тренинг «Навстречу здоровью». Цель: создать условия для профилактики синдрома эмоционального выгорания и поддержки психического здоровья сотрудников РЖД.

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- введение: упражнение «Картинка»;
- теория (слайдовая презентация);
- практическая часть (упражнение «Откровенно говоря», упражнение «Молодец!», упражнение «Калоши счастья», упражнение «Плюс-минус»);
- заключительная часть, обратная связь, памятки с рекомендациями.

10. Занятие для сотрудников Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД «Люби себя». Цель: обучить сотрудников РЖД способам регуляции психоэмоционального состояния; сформировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья.

В структуру занятия входят следующие мероприятия:

- введение;
- лекция о профессиональном выгорании;
- практическая часть: упражнение «Лимон», упражнение «Ластик», – упражнение «Моечная машина», упражнение-самодиагностика «Я в лучах солнца», упражнение «Пять добрых слов», повторное тестирование по методикам;
- заключительная часть; памятки с рекомендациями; притча о колоде, упражнение обратная связь «Мишень».

Более подробно структура занятий расписана в тематическом плане в ПРИЛОЖЕНИИ 3, в таблица 3.1. Также в приложении охарактеризованы подробно задания по каждому из мероприятий.

Таким образом, в рамках экспериментальной работы нами была разработана программа психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания «Перезагрузка», основная цель которой создавать условия, способствующие профилактике синдрома эмоционального выгорания. В рамках разработанной программы с сотрудниками Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД предлагается проводить 10 мероприятий с использованием различных форм работы (тренинг, психологическая гостиная, семинар-практикум и т.д.). Занятия с сотрудниками Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД предлагается организовывать в группе не более 10 человек. Каждое из занятий предполагает работы в течение 2 часов. Периодичность проведения мероприятий в рамках программы – 1 раз в месяц в удобное время для сотрудников Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

Обобщая результаты опытно-экспериментальной работы и применения комплекса занятий, нами было проведено повторное

исследование в группе сотрудников РЖД. Рассмотрим результаты этого исследования подробнее также по каждой из методик отдельно.

Итак, приступим к рассмотрению результатов исследования по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак), который предполагает выявление уровня психического выгорания сотрудников РЖД. Протокол исследования по данной методике представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.1.

Сравним данные, полученные после проведения программы с результатами до ее организации и представим их на рисунке 13 и в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.2.

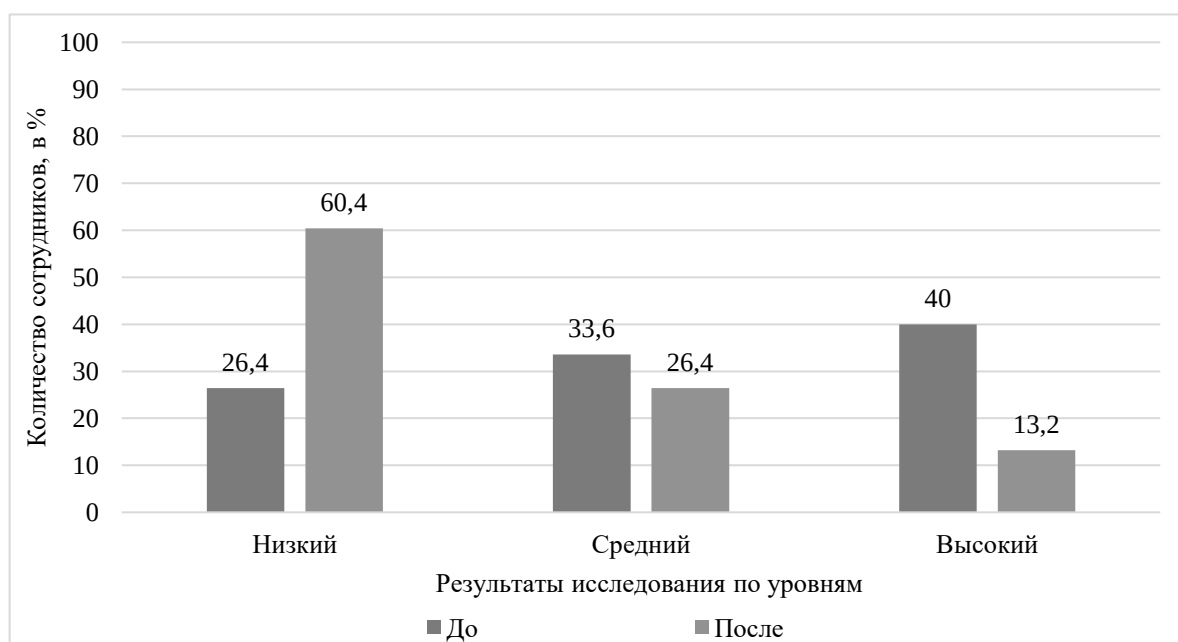


Рисунок 13 – Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак) до и после эксперимента

Исходя из данных, мы видим, что после эксперимента преобладающее количество сотрудников железнодорожной станции имеет низкий уровень (60,4 % – 13 испытуемых). У этих испытуемых заметно снизилось проявление раздражения и агрессии по отношению к работе и коллегам. Сотрудники отличаются проявление интереса к своим трудовым обязанностям. Несмотря на достаточно высокое число испытуемых с

низким уровнем эмоционального выгорания, среди участников исследования после эксперимента отмечается 26,4 % (8 испытуемых) со средним уровнем и 13,2 % сотрудников РЖД (4 испытуемых) с высоким уровнем.

Анализируя полученные результаты после эксперимента и сравнивая их с данными, полученными до эксперимента, нами отмечено, что в исследуемой группе сотрудников с высоким уровнем эмоционального выгорания сократилось на 26,8 % (на 8 человек), также отмечается уменьшение количества сотрудников РЖД со средней степенью проявления эмоционального выгорания на 7,2 % (на 2 человека). Нами выявлено увеличение испытуемых с низким уровнем проявления эмоционального выгорания на 34 % (на 10 человек). Это дает возможность характеризовать большую часть испытуемых как достаточно уравновешенных. Им не свойственно проявление агрессии и вспыльчивости на работе. Сложные ситуации не выбивают их из равновесия и баланса. Данный факт доказывает эффективность проведенной работы на формирующем этапе эксперимента.

Для определения значимых различий между показателями до и после эксперимента по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак) нами был использован критерий Т-Вилкоксона. В начале определим нулевую (далее – H_0) и альтернативную (далее – H_1) гипотезу.

H_0 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения самооценки не превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения самооценки, т.е. показатели эмоционального выгорания у сотрудников РЖД после реализации программы ниже значений показателей до эксперимента.

H_1 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения самооценки превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения самооценки, т.е. показатели по эмоциональному выгоранию у

сотрудников РЖД после реализации программы превышают значения показателей до эксперимента.

На основе результатов, представленных в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.3, мы выявили нетипичные значения, к которым относятся в данном случае «положительные значения сдвигов». Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия T , которое при расчете у нас получилось равным 21. Из ПРИЛОЖЕНИЯ 4, таблица 4.3 критическое значение критерия T -Вилкоксона для выборки 30 человек $T_{кр}$ для $p \leq 0,01$ составляет 120, в то время как $T_{кр}$ для $p \leq 0,05$ равно значению 151. Отразим зону значимости на рисунке 14.

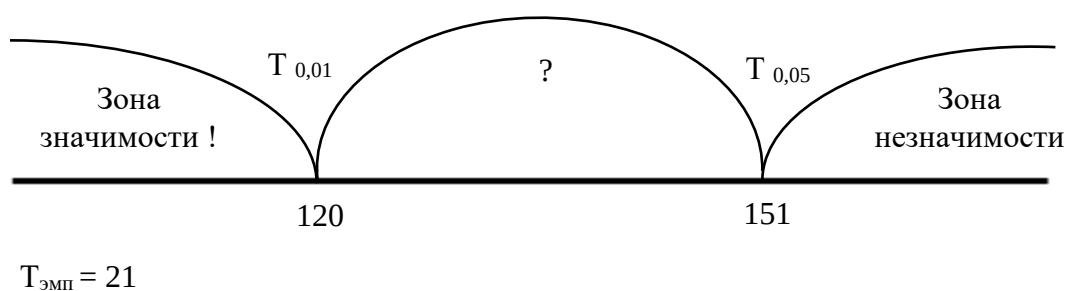


Рисунок 14 – Ось значимости исследования эмоционального выгорания по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

Итак, исходя из рисунка 14, мы видим, что эмпирическое значение критерия $T_{эмп} = 21$ находится в зоне значимости (при $p \leq 0,01$). В связи с этим принимается альтернативная гипотеза, в соответствии с которой после внедрения программы в группе показатели эмоционального выгорания стали значительно ниже в сравнении с результатами констатирующего этапа.

Рассмотрим результаты повторного исследования по методике «Диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Методика предполагала изучение выраженности трех фаз (стадий), каждая из которых основывалась на 4 показателях. Мы считаем целесообразным проанализировать полученные результаты по каждой из фаз отдельно.

Итак, результаты исследования по каждому из показателей первой фазы (фаза напряжения) представлены в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.4.

Обобщая полученные данные по уровням сформированности, представим результаты в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.5. Исходя из этих данных, мы видим, что наиболее сложившимся симптомом фазы напряжения является по-прежнему «переживание психотравмирующих обстоятельств» и «неудовлетворенность собой», хотя количество сотрудников РЖД снизилось. Среди не сложившихся симптомов выявлены «загнанность в клетку». Представим полученные данные на рисунке 15.

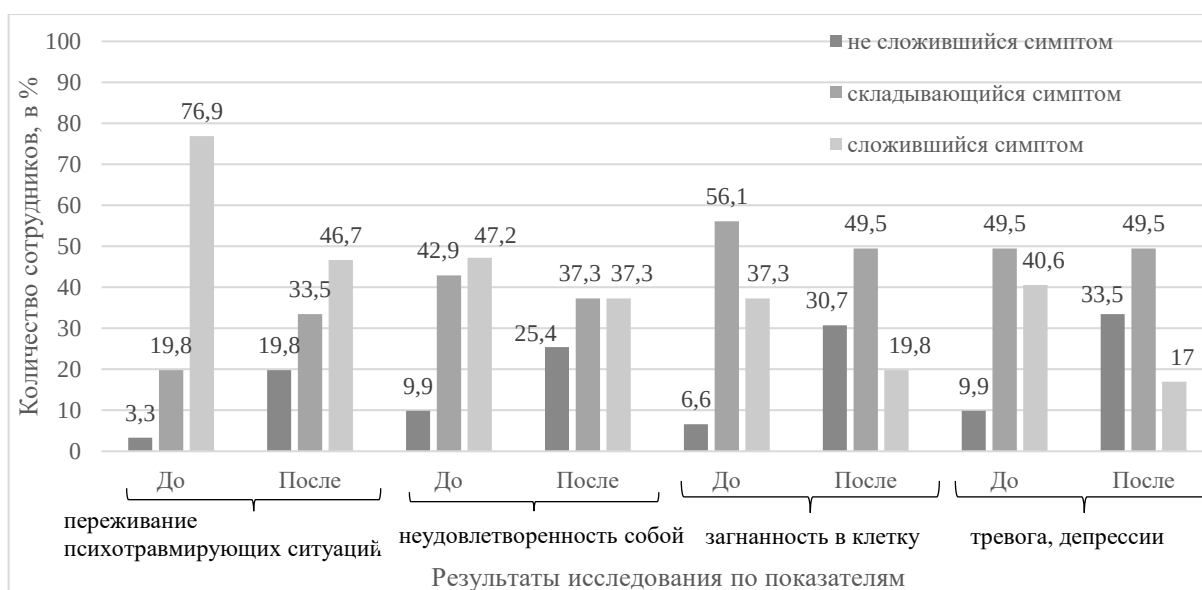


Рисунок 15 – Результаты исследования проявления показателей фазы напряжения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко до и после эксперимента

Обобщая результаты, представленные на рисунке 15, отметим следующие выводы:

- по показателю «Переживание психотравмирующих обстоятельств» после проведения программы снизилось количество сотрудников РЖД, у которых сложился данный параметр (на 30,2 % – на 9 человек), увеличилось количество испытуемых, у которых данный критерий не проявляется – на 16,5 % (на 5 человек);

- симптом «Неудовлетворенность собой» является также по-прежнему ярко выраженным: увеличилось количество испытуемых, у

которых он не проявляется на 15,5 % (на 4 человека) и снизилось количество сотрудников РЖД с формирующимся (на 9,9 % – на 3 человека) и уже сформированным признаком (на 6,6 % – на 2 человека);

- проявление показателя «Загнанность в клетку» снизилось в экспериментальной группе: увеличилось количество сотрудников железнодорожной станции, у которых не сформирован этот критерий – на 24,1 % (на 7 человек), сократилась доля испытуемых, у которых параметр сложился (на 17,5 %) и на стадии формирования (на 6,6 % – на 2 человека);

- проявление симптома «Тревога и депрессия» значительно снизилось у большей части сотрудников РЖД: на 23,6 % (на 7 человек) увеличилось количество тех, у кого не отмечается наличие этого симптома, сократилась общая доля тех, у кого сложился параметр (на 23,6 % – на 7 человек).

Таким образом, обратим внимание на то, что наблюдается сокращение количества сотрудников РЖД, у которых проявляется каждое из параметров или же только формируется, а также увеличилась доля испытуемых, которым они не характерны. Это доказывает эффективность проведенной работы на формирующем этапе эксперимента.

Проанализируем результаты по второй фазе – резистенции и представим их по показателям в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.6. Обобщим и сгруппируем полученные данные по каждому показателю фазы по уровням сформированности. Представим результаты рисунке 16, в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.7.

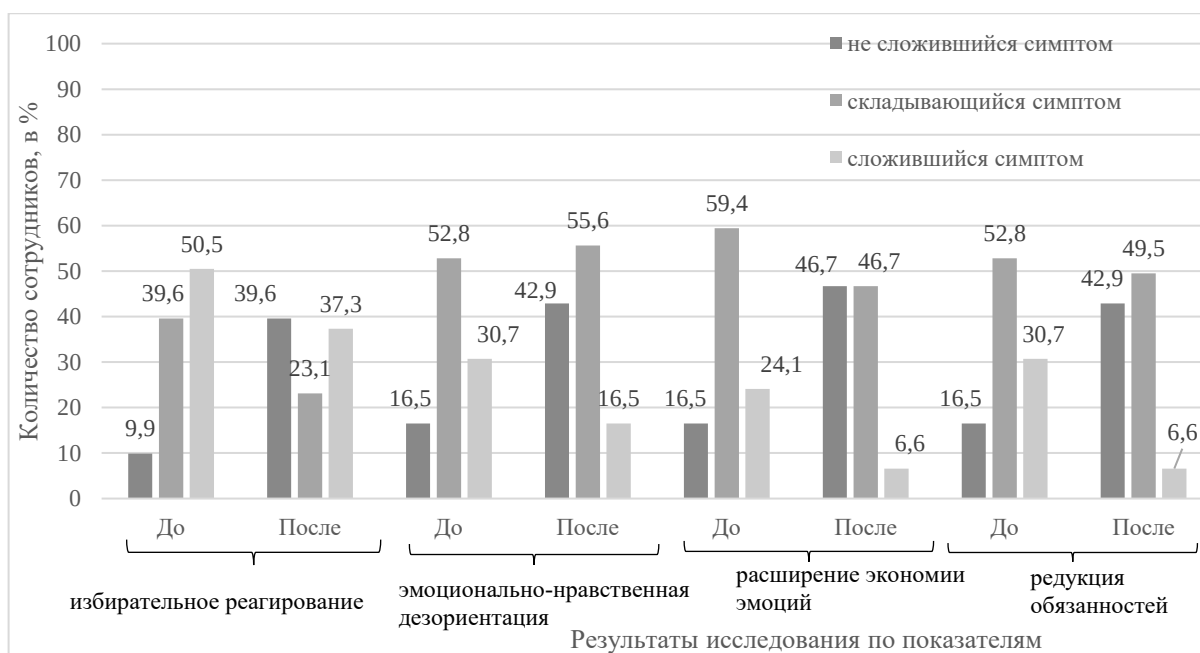


Рисунок 16 – Результаты исследования проявления показателей фазы резистенции по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко до и после эксперимента

Рассматривая результаты, представленные, следует подчеркнуть, что из сложившихся симптомов наиболее выраженным после проведения программы можно считать неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (37,3 % испытуемых – на 11 человек). В тоже время среди не сложившихся симптомов стоит выделить расширение сферы экономики эмоций (наибольшее количество испытуемых – 46,7 % – на 14 человек).

Обобщая результаты, представленные на рисунке 16, отметим следующие основные выводы:

1) проявление показателя «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» снизилось как на стадии сформированности (на 13,2 % – на 4 человека), так и в периоде формирования – на 16,5 % (на 5 человек), сократилось число сотрудников РЖД с непроявившимся параметром на 29,7 % (на 8 человек);

2) симптом «эмоционально-нравственная дезорганизация»: увеличилось количество человек с непроявившимся показателем после проведения программы – на 26,4 % (на 7 человек), сократилась доля

испытуемых, которым характерно формирование параметра (на 3,3 % – на 1 человека) и сформирован (на 14,2 % – на 4 человека);

3) проявление показателя «расширение сферы экономии эмоций» после внедрения программы значительно изменилось: количество сотрудников РЖД, у которых не сложился этот параметр, увеличилось на 30,2 % (на 9 человек), число испытуемых со складывающимся симптомом снизилось на 12,7 % (на 3 человека), также доля сотрудников железнодорожной станции с сложившимся симптомом сократилась на 17,5 % (на 5 человек);

4) количество испытуемых по симптому «редукция профессиональных обязанностей» также значительно изменилось: увеличение числа сотрудников РЖД, у которых не сложился параметр, на 26,4 % (на 8 человек), сокращение испытуемых со складывающимся симптомом на 3,3 % (на 1 человека) и с уже сложившимся на 24,1 % (на 7 человек).

Таким образом, отметим, что проявление показателей фазы резистенции значительно снизилось у испытуемых после применения программы. Это позволяет судить об эффективности проведенной работы.

Приступим к рассмотрению результатов по третьей фазе (фаза истощения), представленных в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.8. На основе полученных результатов мы сгруппировали сотрудников РЖД по каждому исследуемому показателю по уровням и представили в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.9. Представим результаты исследования на рисунке 17.

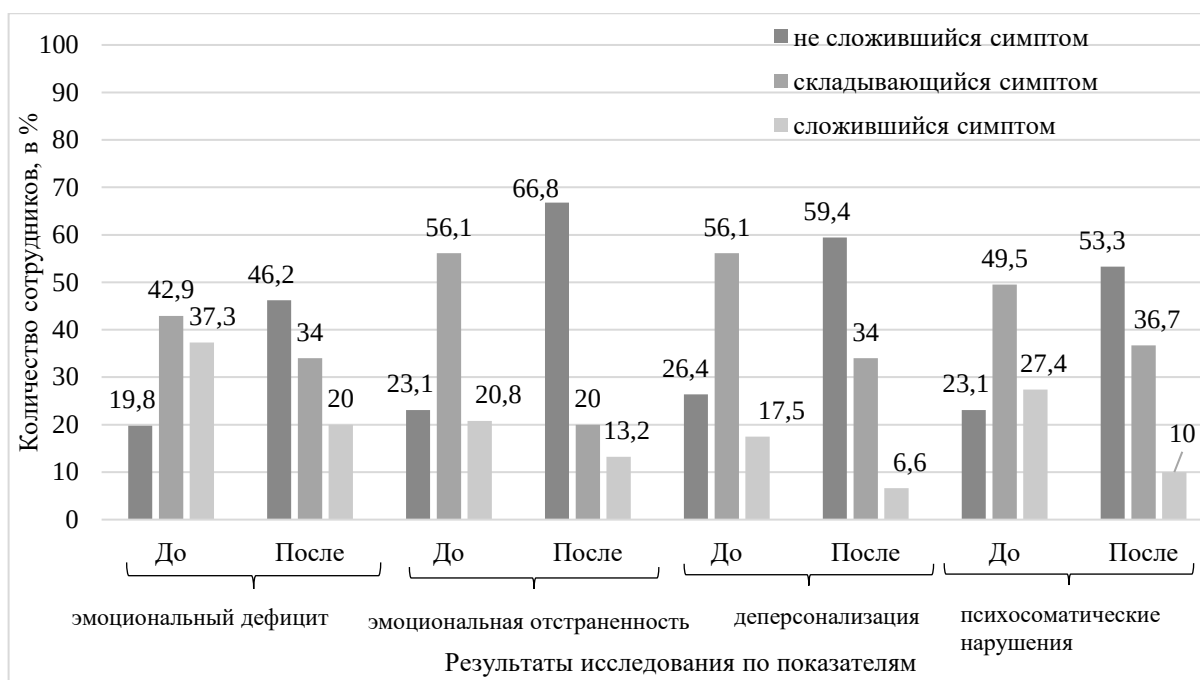


Рисунок 17 – Результаты исследования проявления показателей фазы истощение по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко до и после эксперимента

Основываясь на результатах исследования, следует отметить после эксперимента значительное преобладание испытуемых, у которых все симптомы не выражены (эмоциональный дефицит – 46,2 %, 14 человек, эмоциональная отстраненность – 66,8 %, 20 человек, деперсонализация – 59,4 %, 18 человек, психосоматические нарушения – 53,3 %, 16 человек). В то же время среди сложившихся показателей выделился показатель «эмоциональный дефект» (20 % сотрудников РЖД – 6 человек).

Обобщая результаты рисунка 17, отметим следующие выводы:

- по симптому «эмоциональный дефицит» после эксперимента увеличилось количество сотрудников РЖД, у которых симптом не сложился (на 26,4 % – на 8 человек), и сократилось число испытуемых, у которых складывается параметр – на 8,9 % (на 3 человека) и является уже сложившимся полностью – на 17,3 % (на 5 человек);

- по симптому «эмоциональная отстранённость» также выявлена положительная динамика: увеличение числа сотрудников РЖД с не сложившимся симптомом – на 43,7 % (на 13 человек) и сокращение

испытуемых с формирующимся симптомом (на 36,1 % – на 11 человек) и уже сформированным (на 7,6 % – на 2 человека);

– результаты исследования по показателю «деперсонализация» изменились в положительную сторону: возросла доля сотрудников железнодорожной станции, которым не характерно проявление симптома, на 33 % (на 10 человек), уменьшилось количество испытуемых, которых описывает проявления этого признак, на 10,9 % (на 3 человека);

– наблюдается увеличение сотрудников РЖД с не сложившимся показателем «Психосоматические нарушения» на 30,2 % (на 9 человек), несмотря на это, у оставшихся уменьшилось количество испытуемых, которым характерно проявление данного критерия на 17,4 % (на 5 человек).

Таким образом, отметим, что наблюдается положительная тенденция с сокращением количества сотрудников РЖД, у которых проявляются показатели фазы истощения. Данный факт позволяет судить об эффективности проведенной нами работы.

Обобщим результаты исследования по методике В.В. Бойко, представленные в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.10 и выявим фазы эмоционального выгорания после эксперимента, которые наиболее часто проявляются у сотрудников РЖД исследуемой группы.

Итак, по каждой из фаз мы проанализировали обобщенные результаты и сгруппировали их по группам в соответствии с уровнем в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.11. Представим наглядно результаты исследования по методике изучения эмоционального выгорания В.В. Бойко после эксперимента на рисунке 18.

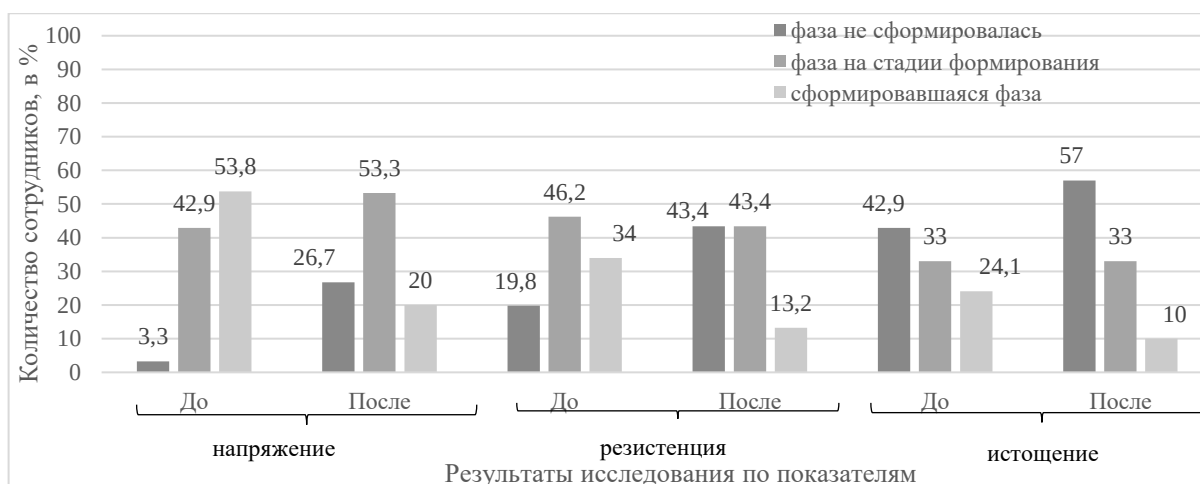


Рисунок 18 – Результаты исследования по фазам эмоционального выгорания по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко до и после эксперимента

Обобщая данные, полученные после эксперимента и представленные на рисунке 18, подчеркнем следующие выводы:

- у всех сотрудников РЖД отмечено сокращение проявления симптомов эмоционального выгорания;
- фаза напряжения проявляется сотрудников РЖД в меньшей мере (сократилось количество испытуемых с сокращением проявления данной фазы на 23,4 % – на 7 человек);
- количество сотрудников на фазе резистенции сократилось на 23,4 % (на 7 человек);
- фаза истощения проявляется гораздо меньше у сотрудников РЖД (сокращение испытуемых со сформировавшейся фазой на 14,1 % – на 4 человека).

Для определения значимых различий между показателями на констатирующем и контрольном этапе по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко нами был использован критерий Т-Вилкоксона. В начале определим нулевую и альтернативную гипотезу.

H_0 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения самооценки не превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения самооценки, т.е. показатели эмоционального выгорания у сотрудников

РЖД после реализации программы ниже значений показателей до эксперимента.

H_1 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения самооценки превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения самооценки, т.е. показатели по эмоциональному выгоранию у сотрудников РЖД после реализации программы превышают значения показателей до эксперимента.

На основе результатов, представленных в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.12, мы выявили нетипичные значения, к которым относятся в данном случае «положительные значения сдвигов». Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия T , которое при расчете у нас получилось равным 6. Из таблицы критических значений критерия Т-Вилкоксона для выборки 30 человек $T_{кр}$ для $p \leq 0,01$ составляем 120, в то время как $T_{кр}$ для $p \leq 0,05$ равно значению 151. Отразим зону значимости на рисунке 19.

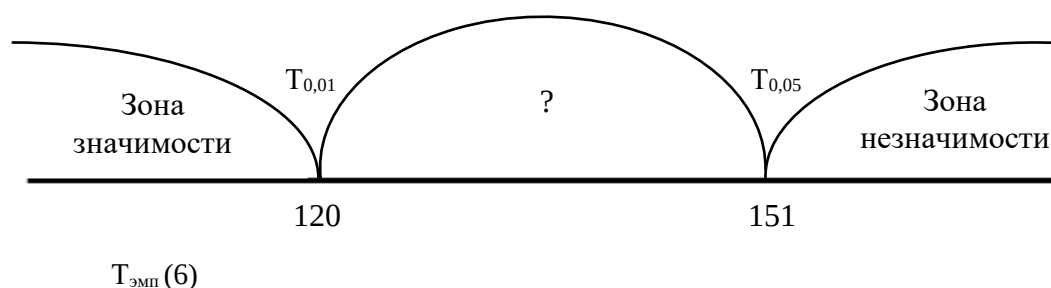


Рисунок 19 – Ось значимости

Итак, исходя из рисунка 19, мы видим, что эмпирическое значение критерия $T_{эмп} = 30$ находится в зоне значимости (при $p \leq 0,01$). В связи с этим принимается альтернативная гипотеза, в соответствии с которой после внедрения программы в группе показатели эмоционального выгорания стали значительно ниже в сравнении с результатами до применения программы.

Приступим к рассмотрению результатов исследования психического выгорания по методике А. А. Рукавишникова, представленных в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.13. Анализируя результаты, испытуемые также сгруппированы по группам относительно уровня в ПРИЛОЖЕНИИ 4, Таблица 4.14. Представим результаты наглядно на рисунке 20.

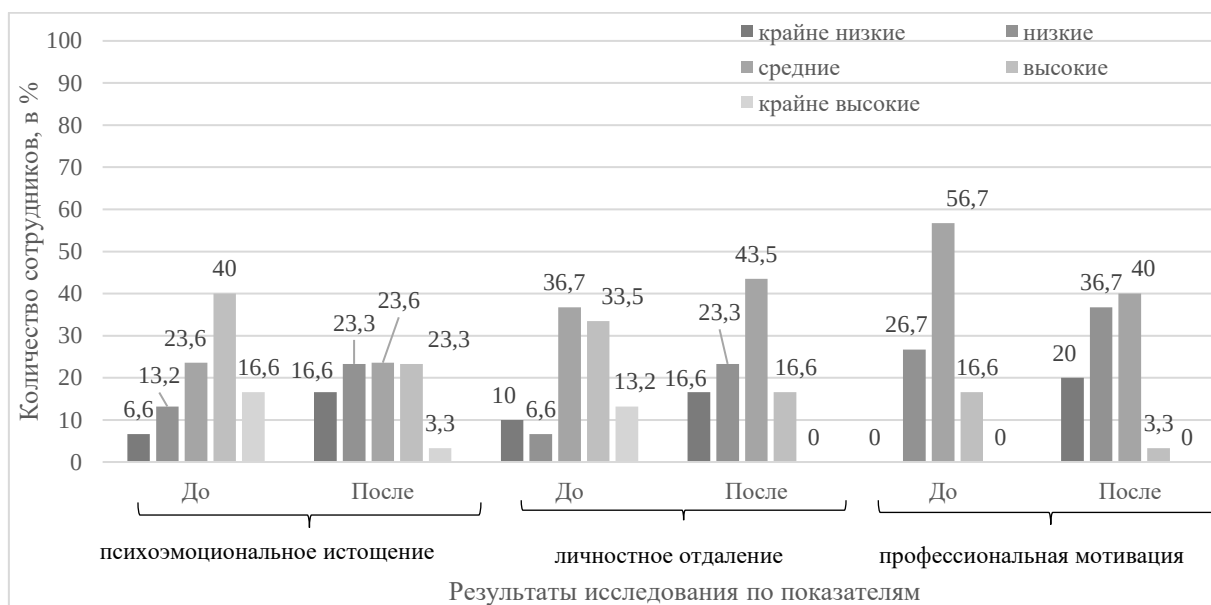


Рисунок 20 – Результаты исследования психического выгорания по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова (по шкалам) до и после эксперимента

Обобщая результаты исследования по методике А.А. Рукавишникова, следует отметить следующие выводы:

- при исследовании параметра «психоэмоциональное истощение» у сотрудников РЖД выявлено снижение крайне высокого и высокого уровней на 13,3 % (на 4 человека) и 16,7 % (на 5 человек) соответственно; увеличение испытуемых крайне низкого и низкого уровней проявления психического выгорания на 10 % каждый, это позволяет говорить об сокращении усталости, снижении проявления дефицита эмоций, негативных эмоциональных реакций на окружающих и прочее;

- в ходе анализа параметра «личностное отдаление» выявлено после эксперимента снижение испытуемых крайне высокого и высокого уровней

психического выгорания на 13,3 % (на 4 человека) и 16,7 % (на 5 человек) соответственно, а также увеличение числа сотрудников, с крайне низким и низким уровнями на 6,6 % (на 2 человека) и 16,7 % (на 5 человек) соответственно, что говорит о налаживании профессиональных отношений;

– анализируя результаты по критерию «профессиональная мотивация, отметим положительную тенденцию в развитии сотрудников РЖД: снижение числа испытуемых высокого уровня на 13,3 % (на 4 человека), также увеличение количества испытуемых низкого уровня проявления психического выгорания на 6,7 % (на 2 человека), что дает возможность утверждать о повышении трудовой мотивации сотрудников железнодорожной станции, чаще всего она стала проявляться как внутренняя, которая состоит не только в материальной заинтересованности сотрудников РЖД.

На основе обобщенных балльных результатов по каждой шкале нами повторно выявлен общий уровень эмоционального выгорания – индекс психического «выгорания», основанный на рассмотренных на рисунке 20 шкал. Представим результаты исследования на рисунке 21.

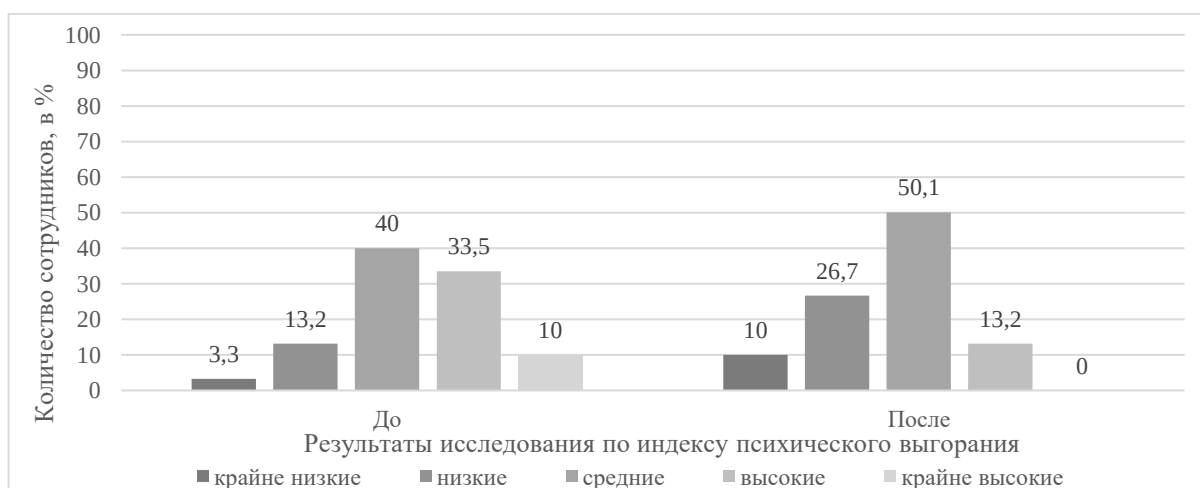


Рисунок 21 – Результаты исследования индекса психического выгорания по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова по шкалам до и после эксперимента

Резюмируя исследование психического выгорания, мы подсчитали итоговое количество баллов и выявили результаты по индексу психического «выгорания». Следует отметить, что у большей части сотрудников железнодорожной станции выявлен низкий (26,7 % – на 8 человек) и средний (50,1 % – на 15 человек) уровни выгорания. После проведения эксперимента сократилась группа крайне высокого уровня на 10 % (на 3 человека) и высокого уровня на 20,3 % (на 6 человек). В то же время увеличилось число сотрудников РЖД крайне низкого и низкого уровней на 6,6 % (на 2 человека) и на 13,5 % (на 4 человека) соответственно. Это говорит о положительном влиянии программы на снижение психического выгорания сотрудников железнодорожной станции.

Для определения значимых различий между показателями на констатирующем и контрольном этапе по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова нами был использован критерий Т-Вилкоксона. В начале определим нулевую и альтернативную гипотезу.

H_0 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения самооценки не превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения самооценки, т.е. показатели психического выгорания у сотрудников РЖД после реализации программы ниже значений показателей до эксперимента.

H_1 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения самооценки превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения самооценки, т.е. показатели по психическому выгоранию у сотрудников РЖД после реализации программы превышают значения показателей до эксперимента.

На основе результатов, представленных в ПРИЛОЖЕНИИ 4, в таблице 4.15, мы выявили нетипичные значения, к которым относятся в данном случае «положительные значения сдвигов». Сумма рангов этих

«редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия T , которое при расчете у нас получилось равным 1,5. Из таблицы критических значений критерия Т-Вилкоксона для выборки 30 человек $T_{кр}$ для $p \leq 0,01$ составляем 120, в то время как $T_{кр}$ для $p \leq 0,05$ равно значению 151. Отразим зону значимости на рисунке 22.



Рисунок 22 – Ось значимости

Итак, исходя из рисунка 22, мы видим, что эмпирическое значение критерия $T_{эмп} = 1,5$ находится в зоне значимости (при $p \leq 0,01$). В связи с этим принимается альтернативная гипотеза, в соответствии с которой после внедрения программы в группе показатели психического выгорания стали значительно ниже в сравнении с результатами до применения программы.

Таким образом, результаты, полученные в ходе повторного исследования после эксперимента, свидетельствуют о состоявшихся позитивных изменениях в коррекции эмоционального выгорания у сотрудников РЖД: по первой методике увеличилось число испытуемых низкого уровня на 34 % (на 11 человек) и сократилась доля сотрудников со средним и высоким уровнем – на 7,2 % (на 2 человека) и на 26,8 % (на 9 человек) соответственно; по второй методике сократилась доля испытуемых со сформировавшейся стадией напряжение на 34 % (на 11 человек), резистенция – на 20,8 % (на 6 человек), истощение – на 14,1 % (на 4 человека); по третьей методике нами отмечено сокращение испытуемых с высоким и крайне высоким уровнем на 20,3 % (на 6

человек) и на 10 % (на 3 человека) соответственно, а также увеличение доли сотрудников с крайне низким, низким и средним уровнями на 6,7 % (на 2 человека), на 13,5 % (на 4 человека), на 10,1 % (на 3 человека). В ходе применения Т-критерия Вилкоксона нами получены эмпирические значения ($T_{\text{эмп}} = 21$, $T_{\text{эмп}} = 6$, $T_{\text{эмп}} = 1,5$), которые находятся в зоне значимости для выборки 30 человек ($T_{\text{кр}} = 120$ при $p \leq 0,01$, $T_{\text{кр}} = 151$ при $p \leq 0,05$). Эти различия дают нам основания сделать необходимый вывод о том, что разработанная нами программа позволяют эффективно корректировать признаки, характеризующие эмоциональное выгорание сотрудников железнодорожной станции.

3.3 Рекомендации по психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания работников железнодорожной станции

Эмоциональное выгорание способствует снижению эффективности выполнения профессиональной деятельности и представляет собой опасность для оптимального функционирования железнодорожной системы, поэтому особую актуальность приобретает вопрос о разработке и реализации программы профилактики синдрома профессионального выгорания сотрудников железнодорожной станции.

Кроме того, результаты проведенного исследования указывают на необходимость проведения ежегодного обследования сотрудников подразделений ОАО «РЖД» (в частности подразделений, где при выполнении непосредственных профессиональных обязанностей работникам приходится постоянно взаимодействовать с людьми) для целей выявления лиц, обладающих симптомами эмоционального выгорания. Рекомендуется проводить тестирование и опрос в период прохождения сотрудниками в подразделениях ОАО «РЖД» ежегодной диспансеризации.

Из-за сложных условий профессиональной деятельности многие работники железнодорожной отрасли испытывают значительные

психические перегрузки, что приводит к повышенной утомляемости, нервозности, а при длительном воздействии – к различным пограничным нервно-психическим расстройствам и психосоматическим заболеваниям. Поскольку в подразделениях ОАО «РЖД» существует проблема профессионального выгорания, а работники – ценный ресурс, обеспечивающий репутацию и экономические показатели компании, то серьезное внимание уделяется решению проблемы сохранения их здоровья и высокой работоспособности: в штате подразделений есть психологи; созданы комнаты психологической разгрузки; ведется работа по организации досуга; для работников, деятельность которых подвержена регулярным психоэмоциональным перегрузкам, подбираются с учетом индивидуально-психологических особенностей способы снижения негативного влияния стрессовых факторов на физическое и психологическое здоровье, эффективные средства эмоционально-психологической разгрузки [7, с. 64].

Несмотря на достаточно большой объем проводимой в компании работы по адаптации и закреплению сотрудников, сложная профессиональная деятельность и высокие требования к поездным диспетчерам приводят к быстрому выгоранию и уходу из профессии. В дирекции работает психолог, имеется комната психологической разгрузки, проводятся обследования психофизиологического состояния работников и мероприятия по его нормализации, но отсутствует комплексный подход к профилактике профессионального выгорания. Анализ результатов исследования показал, что необходима разработка дополнительных мероприятий по профилактике выгорания у поездных диспетчеров, поиск эффективных способов восстановления и сбережения их эмоционально-энергетических ресурсов с учетом индивидуально-личностных особенностей, поддержание психологически комфортного климата в коллективе, улучшение условий труда.

Профилактику профессионального выгорания можно осуществлять в следующих направлениях:

1. Информирование о сущности, симптомах и последствиях выгорания.
2. Регулярное посещение комнаты психологической разгрузки.
3. Улучшение климата в коллективе путем снижения количества конфликтов.
4. Организация наставничества позволит реалистически и адекватно ввести в курс дела сотрудников, впервые приступающих к работе, а если ожидания реалистичны, то и ситуация становится более предсказуемой и лучше управляемой.
5. Психологическое консультирование (возможность проработки профессиональных и личных проблем).
6. Постоянная внутренняя работа поездного диспетчера над собой, переосмысление поведения, рефлексия эмоциональных состояний.
7. Периодическое выявление симптомов выгорания.

Существенным элементом профилактики эмоционального выгорания служит «наличие обратной связи». Отсутствие обратной связи соотносится со всеми тремя компонентами выгорания, приводя к увеличению уровня эмоционального истощения и уменьшая профессиональную самооффективность [9, с. 59]. В качестве мер профилактики эмоционального выгорания могут применяться следующие условия организации деятельности:

- сотрудник не должен находиться продолжительный период времени один на один с имеющейся у него профессиональной либо личной проблемой, он всегда должен иметь возможность обратиться за помощью, советом к коллегам;
- немаловажна общий дружеский микроклимат поддержки и взаимопонимания в коллективе;

- организация супервизии в качестве метода мониторинга душевного состояния и равновесия сотрудника, для своевременной корректировки отношения к работе. Нужно непрерывно делиться своим опытом и проблемами с профессиональным сообществом;

- выгоранию мешает непрерывное понимание процесса трудовой деятельности, личного участия в нем, наращивание профессиональных качеств, постоянная рефлексия и концептуализация своего опыта переживаний, связанных с общением с клиентами;

- общение с профессиональным сообществом;

- разработка и введение обучающих программ с целью преодоления выгорания, а также развивающих программ, которые направлены на определение и выявление творческих возможностей сотрудника, повышения ощущения его самоэффективности [9, с. 54].

Но все же, главная роль в борьбе с синдромом эмоционального выгорания отводится самому сотруднику. Представляется разумным для осуществления профилактики эмоционального выгорания сотрудника необходимость:

- 1) применение «технических перерывов», что нужно, чтобы обеспечить психическое и физическое благополучие (отдых от работы);

- 2) изучение путей управления профессиональным стрессом – изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте; построение «мостов» между работой и домом;

- 3) овладение приемами релаксации, визуализации, ауторегуляции, самопрограммирования;

- 4) склонность для профессионального развития и совершенствования (обмен профессиональной информацией за пределами своего коллектива посредством взаимодействия на курсах повышения квалификации, конференциях, симпозиумах, конгрессах);

5) уход от ненужной конкуренции (случаются ситуации, когда ее невозможно избежать, но чрезвычайная тяга к выигрышу зарождает тревогу, делает человека агрессивным, что будет способствовать возникновению эмоционального выгорания);

6) изменение установки в отношении жизни, к ее смыслу, восприятие ситуации выгорания как возможности пересмотреть и переоценить свою жизнь, сделать ее более плодотворной для себя;

7) поддержания хорошей физической формы (сбалансированное питание, ограничение употребления алкоголя, отказ от табака) [3, с. 76].

Необходимо научить работников самостоятельно преодолевать трудности в рабочем процессе. На занятиях следует знакомить с причинами, симптомами и последствиями выгорания, обучать техникам и способам управления своим состоянием с целью профилактики профессионального выгорания. К первичной профилактике относятся следующие мероприятия: улучшение навыков борьбы со стрессом и обучение техникам релаксации.

В целях улучшения здоровья сотрудников, формирования культуры здорового образа жизни на предприятиях холдинга «РЖД» реализуются программы участия в спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятиях, частично компенсируются затраты на занятия спортом, организуется отдых и оздоровление работников и членов их семей. Для повышения лояльности к компании устраивается множество культурно-массовых мероприятий, развиваются системы как материального, так и нематериального поощрения.

Практические рекомендации для профилактики синдрома эмоционального выгорания были разработаны академиком П. И. Сидоровым. в случае если они соблюдены, т.е. вероятность предупреждения появления синдрома либо уменьшения степени его выраженности. Данные рекомендации состоят в следующем:

- нужно определить и разбить краткосрочные и долгосрочные цели;
- применять тайм-ауты, которые нужны для того, чтобы обеспечить психическое и физическое благополучие (отдых от работы);
- овладеть умениями и навыками саморегуляции (релаксации, идеомоторными актами, установление целей и позитивная внутренняя речь содействуют уменьшению уровня стресса, ведущего к выгоранию);
- необходимо заняться профессиональным развитием и самосовершенствованием (один из способов защиты от эмоционального выгорания заключается в обмене профессиональной информацией с представителями других служб, что приносит ощущение более широкого мира, нежели тот, который имеется внутри отдельного коллектива, имеются курсы повышения квалификации, конференции и др.);
- необходимо уходить от излишней конкуренции (бывают случаи, когда ее невозможно избежать, но неимоверное влечение к выигрышу пробуждает тревогу, делает человека враждебным, что способствует появлению синдрома эмоционального выгорания);
- вовлекаться в эмоциональное общение (когда человек подвергает анализу свои эмоции и делится ими с остальными, вероятность выгорания существенно уменьшается либо данный процесс проявляется не настолько явно);
- поддерживать хорошую физическую форму (не надо забывать, что между состоянием тела и разумом имеется тесная взаимосвязь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, снижение веса либо ожирение обостряют проявления эмоционального выгорания);
- необходимо стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- учиться переключаться с одного вида занятия на другое;

– уметь проще относиться к конфликтным ситуациям в процессе трудовой деятельности;

– не стоит пытаться быть лучшим всегда и во всем [11, с. 43].

Станция Новогорная, Южно-Уральская ЖД должна обладать следующими ресурсами для снижения эмоционального выгорания:

1. Здоровьесберегающие технологии: должна выстраиваться ориентация на воспитание привычек и практических навыков здорового образа жизни, контроль усвоения данных привычек каждым сотруднику. Восприятие здоровья и здорового образа жизни как жизненной ценности. Организация обучения практическим навыкам создавать индивидуальные и коллективные программы здорового образа жизни.

2. Работа с самооценкой сотрудников железнодорожной станции, на уровень их притязаний в ходе профессиональной деятельности.

3. Работа с практическими навыками: обучение умению управлять своим эмоциональным и психологическим состоянием, умение решать личностные и социальные проблемы, выходить из состояния стресса, уметь оптимально реагировать на изменения внешней среды.

4. Проведение профилактической работы по предупреждению синдрома эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции комплексной группой специалистов: психологов.

5. Организация социального партнерства для создания здоровой личностно-ценной среды взаимодействия с организациями, общественными объединениями, чья деятельность направлена на работу с сотрудниками железнодорожной станции, в частности, на сферу их здоровье сбережения;

6. Развитие индивидуального потенциала специалистов Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД. Для понимания проблемы ресурсов, надо осознавать насколько это динамичный процесс, насколько он находится в движении. Нельзя однажды накопить ресурсы и навсегда

приобрести силу. Ресурсы требуют постоянного взаимодействия со средой, постоянного развития и обновления. Необходимо не только взаимодействовать со средой, но и развивать собственный потенциал, личностную активность, самостоятельность.

7. Обучение основам психологических знаний по предупреждению и преодолению синдрома эмоционального выгорания осуществляется в ходе тематических встреч, проходящих в форме лекций, семинаров, тренингов, деловых игр, релаксационных занятий [11].

Таким образом, указанные меры профилактики будут способствовать росту существующих у сотрудника жизненных ресурсов и снижать степень проявления эмоционального выгорания. Предложенные рекомендации можно использовать сотруднику как самостоятельно, так и при работе со штатным психологом организации.

Выводы по главе 3

Подытоживая вышесказанное, отметим следующие выводы:

Для коррекции синдрома эмоционального выгорания у сотрудников РЖД нами разработана и апробирована программа психолого-педагогической коррекции.

Разработанная нами программа «Перезагрузка» включает в себя 10 занятий. Занятия проводятся 1 раз в месяц, продолжительностью 2 академических часа. На занятиях предполагается использование таких форм работы, как семинары, консультации, тренинги. Каждое из занятий программы имеет вводную, основную и заключительную часть. Сотрудники железнодорожной станции принимают активное участие в работе.

Нами были рассмотрены рекомендации профилактике возникновения синдрома эмоционального выгорания. В качестве рекомендаций нами предложены изменения повседневных привычек и принципов повседневной жизни. Также нами предложены ряд приемов,

которые позволяют создавать гармоничный психологический контакт с окружающими.

По результатам проведенного повторного исследования после использования программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания на основе того же диагностического инструментария нами выявлена положительная динамика: по первой методике увеличилось число испытуемых низкого уровня на 34 % (на 11 человек) и сократилась доля сотрудников со средним и высоким уровнем – на 7,2 % (на 2 человека) и на 26,8 % (на 9 человек) соответственно; по второй методике сократилась доля испытуемых со сформировавшейся стадией напряжение на 34 % (на 11 человек), резистенция – на 20,8 % (на 6 человек), истощение – на 14,1 % (на 4 человека); по третьей методике нами отмечено сокращение испытуемых с высоким и крайне высоким уровнем на 20,3 % (на 6 человек) и на 10 % (на 3 человека) соответственно, а также увеличение доли сотрудников с крайне низким, низким и средним уровнями на 6,7 % (на 2 человека), на 13,5 % (на 4 человека), на 10,1 % (на 3 человека). Данный факт позволяет судить об эффективности используемой нами программы. Для доказательства этого вывода мы использовали Т-критерий Вилкоксона. В ходе математико-статистического анализа нами выявлено, что полученные эмпирические значения ($T_{\text{эмп}} = 21$, $T_{\text{эмп}} = 6$, $T_{\text{эмп}} = 1,5$) находятся в зоне значимости для выборки 30 человек ($T_{\text{кр}} = 120$ при $p \leq 0,01$, $T_{\text{кр}} = 151$ при $p \leq 0,05$), а это означает, что результаты контрольного этапа преобладают над результатами констатирующего этапа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе нашего исследования была достигнута цель теоретическое обоснование и экспериментальная проверка эффективности программы психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции. Для этого нами решался комплекс задач. Рассмотрим выводы по решению каждой из них.

В ходе решения первой задачи нами проанализированы исследования А.В. Емельяненко, В.А. Абрамов, И.С. Алексейчук, А.И. Алексейчук, Ю.А. Юдич, В. Е Орел, Э. Пайнс Дж. Гриберг и др. В ходе проведенной работы мы выявили, что под эмоциональным выгоранием следует понимать профессиональный феномен в виде состояния эмоционального, умственного, физического истощения, наиболее характерный для представителей социальных или коммуникативных профессий. Этот процесс является динамическим, возникает поэтапно, в соответствии с механизмом развития стресса.

Решая вторую задачу, нами проанализированы особенности эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции. Отметим, что синдром эмоционального выгорания характерен сотрудникам различных профессиональных сфер, в том числе сотрудникам железнодорожной станции. Появление признаков эмоционального выгорания у людей отрасли железнодорожного транспорта обуславливается влиянием комплекса факторов, к которым можно отнести ненормированный рабочий день и график, авторитарный стиль управления организацией, нерациональное чередование труда и отдыха, длительное нахождение на работе без отпуска, наличие в коллективе конфликтных личностей, с которыми трудно взаимодействовать, наличие в коллективе «звезд» и «изгоев».

Решение третьей задачи посвящено теоретическому обоснованию модели психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания

работников железнодорожной станции. По результатам ее решения нами выявлено, что наиболее эффективным в коррекции эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции является в том случае, если применять комплексную психолого-педагогическую программу. С помощью проведения теоретического анализа психолого-педагогической литературы нами разработана и описана модель психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции, основанная на четырех основных блоках: теоретический, диагностический, формирующий, аналитический блоки. Каждый из блоков позволяет решать ряд задач. Так, теоретический блок основывается на изучение литературных источников и исследований по проблеме, диагностический – на исследовании особенностей эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции, формирующий – на разработке и реализации программы, аналитический – на обобщении результатов формирующего эксперимента и анализе полученных данных с помощью методов математической статистики (Т-критерий Вилкоксона).

Четвертая задача посвящена описанию этапов, методов и методик исследования. Для выявления особенностей эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции нами проведено исследование. В качестве методов исследования мы использовали следующие: опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак), методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика определения психического выгорания А.А. Рукавишникова.

В ходе решения пятой задачи нами организовано исследование на базе Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД в рамках решения пятой задачи нами сформирована выборка из 30 сотрудников железнодорожной станции в возрасте от 20 до 30 лет со стажем до 10 лет. В ходе исследования нами получены следующие результаты:

1. По результатам исследования на основе опросника «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак) нами отмечено повышенное

число испытуемых высокого (40 % – 12 человек) и среднего (33,6 % – 10 человек) уровней. У этих испытуемых негативное отношение к работе и повышенная степень утомления.

2. В ходе исследования по методике В.В. Бойко, нами отмечено, что у большей части сотрудников железнодорожной станции (52,8 % – 16 человек) отмечено проявление фазы напряжения, в меньшей мере выражена фаза истощения (она отмечается лишь у 23,1 % испытуемых – 7 человек); среди наиболее ярко выраженных показателей выявлены переживания психотравмирующих обстоятельств (выявлен как сложившийся симптом у 75,9 % сотрудников железнодорожной станции – 23 человека), неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (у 29,7 % испытуемых – 9 человек), эмоциональный дефицит (у 40 % респондентов – 12 человек); в процессе активного формирования на данный момент у испытуемых следующие показатели: расширение сферы экономии эмоций (59,4 % сотрудников железнодорожной станции – 18 человек), загнанность в клетку (56,1 % сотрудников железнодорожной станции – 17 человек), тревога и депрессия (49,5 % сотрудников железнодорожной станции – 15 человек);

3. В процессе исследования по методике А.А. Рукавишникова выявлено следующее: значительно высокие баллы по шкалам психоэмоциональное истощение у 40 % испытуемых – 12 человек, а также личностное отдаление у 33,5 % обследуемых – 10 человек; у большей части группы средние и высокие значения индекса психического выгорания – 40 % сотрудников со средним уровнем (12 человек) и 33,5 % с высоким (10 человек).

Решая шестую задачу, мы разработали программу психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции с высоким и средним уровнем психического выгорания, а также работы по профилактике появления признаков выгорания у остальной части испытуемых. Разработанная нами программа

включает в себя 10 занятий, продолжительностью 2 академических часа каждое. Структура занятий строилась с учетом следующих структурных частей: вводная, основная, заключительная части. На каждом из занятий применялись такие методы и формы, как тренинг, семинары, дискуссии.

Седьмая задача была посвящена анализу результатов повторного исследования эмоционального выгорания сотрудников Станции Новогорная, Южно-Уральская ЖД. По результатам исследования нами выявлена следующая общая тенденция по всем трем методикам:

- по результатам исследования на основе опросника «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак) нами отмечено увеличение числа испытуемых с низким уровнем на 34 % (на 11 человек) и снижение количества сотрудников РЖД с высоким и средним уровнем на 26,8 % (на 9 человек) и на 7,2 % (на 2 человека) соответственно;

- в ходе исследования по методике В.В. Бойко, нами отмечено, сокращение испытуемых со сформировавшимся уровнем всех стадий: напряжение на 34 % (на 11 человек), резистенция – на 20,8 % (на 6 человек), истощение – на 14,1 % (на 4 человека), а также увеличение доли сотрудников, у которых эти стадии перестали проявляться: напряжение – на 23,4 % (на 7 человек), резистенция – на 23,4 % (на 7 человек), истощение – на 14,1 % (на 4 человека);

- в процессе исследования по методике А.А. Рукавишникова выявлено сокращение испытуемых с высоким и крайне высоким уровнем на 20,3 % (на 6 человек) и на 10 % (на 3 человека) соответственно, а также увеличение доли сотрудников с крайне низким, низким и средним уровнями на 6,7 % (на 2 человека), на 13,5 % (на 4 человека), на 10,1 % (на 3 человека).

Для доказательства этих данных нами был применен Т-критерий Вилкоксона. В итоге после проведенная соответствующих расчетов нами выявлены по каждой из методик следующие эмпирические значения:

$T_{\text{эмп}} = 21$; $T_{\text{эмп}} = 6$; $T_{\text{эмп}} = 1,5$. В соответствии с таблицей критических значений для выборки 30 человек мы выявили, что полученные показатели находятся в зоне значимости, что подтверждает положительное влияние разработанной программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции. В связи с этим отметим, что гипотеза верна.

Решение восьмой задачи основано на разработке рекомендаций для коррекции эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции. В качестве рекомендаций нами предложены изменения повседневных привычек и принципов повседневной жизни. Также нами предложены ряд приемов, которые позволяют создавать гармоничный психологический контакт с окружающими.

Таким образом, цель достигнута, задачи решены, гипотеза доказана.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамов В. А. Исследование синдрома эмоционального выгорания на этапе мета обзоров / В. А. Абрамов, И. С. Алексейчук, А. И. Алексейчук // Журнал психиатрии и медицинской психологии. – 2008. – № 1 (18). – С. 117–123.
2. Александровский Ю. А. Социально-стрессовые расстройства / Ю. А. Александровский // Обзорение психиатрической и медицинской психологии. – 2002. – № 2. – С. 5–10.
3. Алексеева Е. Е. Психофизиологические и психологические маркеры эмоционального выгорания студентов педагогических и психологических специальностей / Е. Е. Алексеева // Проблемы педагогики и психологии. – 2009. – № 3. – С. 211–214.
4. Бабанов С. А. Профессиональные факторы и стресс : синдром эмоционального выгорания / С. А. Бабанов // Трудный пациент. – 2009. – № 12. – С. 20–24.
5. Баранова Ю. Ю. Теоретические основы управления профессиональным развитием сотрудников железнодорожной станции образовательного учреждения / Ю. Ю. Баранова // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2011. – № 2(7). – С. 92–95.
6. Безносков С. И. Профессиональная деформация личности / С. И. Безносков. – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 270 с. – ISBN 5-9268-0258-X.
7. Бодров В. А. Психологические основы профессиоведения / В. А. Бодров. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 354 с. – ISBN 978-5-9292-0165-3.
8. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 239 с. – ISBN 5-87499-048-8.

9. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – Москва : Просвещение, 2006. – 256 с. – ISBN 5-900855-60-0.
10. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания / М. В. Борисова // Вопросы психологии. – 2005. – № 2. – С. 34–49.
11. Бурлачук Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. А. Морозов. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 518 с. – ISBN 978-5-94723-387-2.
12. Ветвицкая С. М. Железнодорожная психология / С. М. Ветвицкая // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – № 3-2. – С. 186–186.
13. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 336 с. – ISBN 978-5-534-08627-0.
14. Водопьянова Н. Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. – Санкт-Петербург : Питер, 2003. – С. 54–59.
15. Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» / Н. Е. Водопьянова. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – С. 39–46.
16. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 336 с. – ISBN 5-469-00289-6.
17. Газафарова Р. Р. Дифференциация в мотивации персонала / Р. Р. Газафарова, У. Ф. Ибрагимов // Экономика и социум. – 2014. – № 2–1 (11). – С. 1050–1056.
18. Гельгорн Э. Эмоции и эмоциональные расстройства / Э. Гельгорн, Дж. Луфборроу. – Москва : Мир, 2006. – 672 с. – ISBN 978-5-94723-387-2.

19. Гончаров М. А. Основы менеджмента в образовании : учеб. пособие / М. А. Гончаров. – Москва : КНОРУС, 2006. – 240 с. – ISBN 5-85971-043-7.
20. Гринберг Дж. С. Управление стрессом / пер. с англ. Л. Гительман, М. Потапова. – Санкт-Петербург : Питер, 2010. – 486 с. – ISBN 5-318-00712-0.
21. Долгова В. И. Эмоциональная устойчивость личности / В. И. Долгова, Г. Ю. Гольева. – Москва : Изд-во Перо, 2014. – 196 с. – ISBN 5-8227-0146-7.
22. Донченко Е. А. Личность : конфликт, гармония / Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко. – Киев : Политиздат, 2009. – 178 с. – ISBN 5-319-00253-X.
23. Егоршин А. П. Мотивация трудовой деятельности / А. П. Егоршина. – Москва : Инфра-М, 2008. – 464 с. – ISBN 978-5-16-004576-4.
24. Емельяненкова А. В. Моделирование индивидуального сознания в психосемантическом исследовании : моногр. / А. В. Емельяненкова. – Ульяновск : УлГУ, 2017. – 147 с. – ISBN 978-5-88866-686-9.
25. Захарова Л. Н. Психология управления / Л. Н. Захарова. – Москва : Логос, 2012. – 376 с. – ISBN 978-5-98704-499-5.
26. Зеер Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – Москва : Академический Проект, 2003. – 336 с. – ISBN 5-8291-0190-4.
27. Иваненко В. Г. Психология в сфере железнодорожного транспорта / В. Г. Иваненко // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6. – С. 34–39.
28. Иванова-Швец Л. Н. Управление персоналом / Л. Н. Иванова-Швец, А. А. Карсакова, С. Л. Тарасова. – Москва : ЕАОИ, 2008. – 200 с. – ISBN 5-374-00017-9.

29. Ильин Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 432 с. – ISBN 978-5-91180-837-2.
30. Ильин Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 752 с. – ISBN 978-5-4237-0059-1.
31. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – Москва : Академический проект, 2009. – 842 с. – ISBN 978-5-8291-1023-9.
32. Климов Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. – Москва : Академия, 2006. – 509 с. – ISBN 5-89502-509-9.
33. Коваленко А. А. Особенности эмоционального выгорания и профессиональной удовлетворенности сотрудников РЖД / А. А. Коваленко, Д. В. Нецадим // Научные дискуссии в эпоху мировой нестабильности : пути совершенствования. – Калуга : Манускрипт, 2022. – С. 232–235.
34. Комиссаров В. В. Математические методы в психологии : учеб. пособие / В. В. Комиссаров, Н. В. Комиссарова. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 130 с.
35. Компан Е. Ю. Факторы формирования и развития синдрома профессионального угасания / Е. Ю. Компан, Н. В. Костина // Вестник МГУ. – 2005. – № 4. – С. 27–32.
36. Куликов Л. В. Психология настроения / Л. В. Куликов. – Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 1997. – 225 с. – ISBN 5-288-01750-6.
37. Куликов Л. В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики / Л. В. Куликов. – Санкт-Петербург : Питер, 2004. – 464 с. – ISBN 5-94723-363-0.
38. Куликова Е. А. Факторы профессионального выгорания у поездных диспетчеров / Е. А. Куликова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2020. – № 9 (сент.). – С. 138–149.

39. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А. Б. Леонова. – Харьков : Гриф, 2010. – 316 с. – ISBN 5-211-02634-9.
40. Малышев И. В. Особенности эмоционального выгорания у сотрудников железной дороги / И. В. Малышев // Пензенский психологический вестник. – 2020. – № 2 (15). – С. 95–104.
41. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – Москва : Юрайт, 2014. – 308 с. – ISBN 5-87633-016-7.
42. Маслач К. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – Санкт-Петербург : Питер, 2000. – 522 с. – ISBN 5-8046-0101-6.
43. Мельник Ю. Н. Управление стрессами, или шесть типов личностей, реагирующих на стресс / Ю. Н. Мельник // Управление персоналом. – 2000. – № 3. – С. 94–95.
44. Мироненко И.А. Современные теории в психологии личности / И. А. Мироненко. – Санкт-Петербург : Издательство Михайлова В.А., 2003. – 224 с. – ISBN 5-8016-0195-3.
45. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль : Кит, 2011. – С. 76–97.
46. Орел В. Е. Психологическое изучение влияния профессии на личность / В. Е. Орел. – Екатеринбург, 2012. – 180 с. – ISBN 5-9270-0069-X.
47. Орел В. Е. Психологическое изучение влияния профессии на личность / В. Е. Орел. – Екатеринбург, 2012. – 180 с. – ISBN 5-9270-0069-X.
48. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии : эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 90–101.
49. Орел В. Е. Феномен «выгорания» как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность / В. Е. Орел,

А. А. Рукавишников // Психология субъекта профессиональной деятельности : сб. науч. тр. / под ред. А. В. Брушлинского, А. В. Карпова. – Москва : Институт психологии РАН, 2001. – С. 72–82.

50. Осницкий А. В. Проблемы психического здоровья и адаптации личности / А. В. Осницкий. – Санкт-Петербург : Серебрян. век, 2003. – 379 с. – ISBN 5-902238-06-4.

51. Осухова Н. Г. Профессиональное выгорание, или как сохранить здоровье и не «сгореть» на работе / Н. Г. Осухова. – Москва : Первое сентября, 2011. – 56 с. – ISBN 5-7695-1666-6.

52. Первичная профилактика психических, неврологических и психосоциальных расстройств / под. ред. А. Н. Моховикова. – Москва : Смысл, 2010. – 127 с. – ISBN 5-89357-110-X.

53. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика : методики и тесты / Д. Я. Райгородский. – Самара : Бахрах-М, 2002. – 672 с. – ISBN 978-5-94648-092-5.

54. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика : методики и тесты / Д. Я. Райгородский. – Самара : Бахрах-М, 2002. – 672 с. – ISBN 5-89570-005-5.

55. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – № 3. – С. 67–72.

56. Рыкова В. Л. Оценка проявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников / В. Л. Рыкова, Н. И. Корчагина, Е. Ю. Трофимова // Управление персоналом. – 2004. – № 2. – С. 12–24.

57. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания / Н. В. Самоукина // Медицинская газета. – 2005. – № 43. – С. 17–20.

58. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме / Г. Селье. – Москва : Наука, 1991. – 147 с. – ISBN 5-7695-2256-9.

59. Сергеева Л. С. Синдром профессионального выгорания : психотерапия и профилактика / Л. С. Сергеева. – Санкт-Петербург : СПбГУ, 2006. – 198 с. – ISBN 5-238-00382-X.
60. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2009. – № 7. – С. 3–9.
61. Словарь психолога-практика / сост. С.Ю. Головин. – Минск : Харвест, 2001. – 976 с. – ISBN 985-433-167-9.
62. Столяренко А. М. Экстремальная психопедагогика / А. М. Столяренко. – Москва : Юнити, 2002. – 554 с. – ISBN 5-238-00382-X.
63. Таланов В. Л. Справочник практического психолога / В. Л. Таланов, И. Г. Малкина-Пых. – Москва : ЭКСМО, 2004. – 928 с. – ISBN 5-699-01577-9.
64. Трунов Д. Н. Синдром сгорания : позитивный подход к проблеме / Д. Н. Трунов // Журнал практического психолога. – 2008. – № 8. – С. 84–89.
65. Хухлаева О. В. Основные направления профилактики эмоционального выгорания педагогов / О. В. Хухлаева // Народное образование. – 2010. – № 7. – С. 278–282.
66. Шадриков В. Д. Профессиональные способности / В. Д. Шадриков. – Москва : Университетская книга, 2010. – 319 с. – ISBN 978-5-98699-134-4.
67. Юдчиц Ю. А. К проблеме профессиональной деформации / Ю. А. Юдчиц // Журнал прикладной психологии. – 2008. – № 2. – С. 17–22.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методики исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

1. Опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак).

Экспресс оценка выгорания содержит 10 вопросов. На вопросы необходимо отвечать «да» или «нет».

Инструкция к тесту: Тест предназначен для диагностики первых симптомов синдрома эмоционального выгорания. На следующие предложения отвечайте «да» или «нет».

Количество положительных ответов подсчитайте.

1. Когда в воскресенье пополудни я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток уик-энда уже испорчен.

2. Если бы у меня была возможность уйти на пенсию (по выслуге лет, инвалидности), я сделал (а) бы это без промедления.

3. Коллеги на работе раздражают меня. Невозможно терпеть их одни и те же разговоры.

4. То насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи по сравнению с тем, как выводят меня из равновесия клиенты (пациенты, ученики, посетители, заказчики).

5. На протяжении последних трех месяцев я отказывался (отказывалась) от курсов повышения квалификации, от участия в конференциях и т.д.

6. Коллегам (посетителям, заказчикам, ученикам и т.д.) я придумал (а) Обидные прозвища (например, «идиоты»), которые использую мысленно.

7. С делами по службе я справляюсь «одной левой» нет ничего такого, что могло бы удивить меня в ней своей новизной.

8. О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое.

9. Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется взять и послать ее ко всем чертям.

10. За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга, из которой я почерпнул бы что-нибудь новенькое.

Обработка результатов. Уровень эмоционального выгорания оценивается в баллах.

0-1 балл – низкие оценки. Синдром эмоционального выгорания вам не грозит.

2-6 баллов – средние оценки. Вам необходимо взять отпуск, отключиться от рабочих дел.

7-9 баллов – высокие оценки. Пришло время решать: либо сменить работу, либо переменить стиль жизни.

10 баллов – критические оценки. Положение весьма серьезное.

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

Инструкция: Прочитайте, пожалуйста, суждения и ответьте «да» или «нет».

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

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.

6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.

7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

10. Моя работа притупляет эмоции.

11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, святы с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т.п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не тратить нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих 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 на профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка результатов. Каждый вариант ответа оценивается в баллах от 1 до 10. Количество баллов за каждый вопрос (утвердительный ответ «+», отрицательный «-») указано в ключе в скобках рядом с номером вопроса. Балльный показатель подчитывается по каждому из трех компонентов по каждой шкале. Ключ к методике представлен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Форма подсчета показателей эмоционального выгорания

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 эмоциональное избирательное 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 экономии 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

Определение выраженности симптомов:

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов – складывающийся симптом,
- 16 и более – сложившийся симптом.

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

Определение сформированности фаз развития стресса.

В каждой из фаз оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы.

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов – фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

3. Методика определения психического выгорания А. А. Рукавишникова

Цель: изучение психического выгорания, включающей различные подструктуры личности.

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

Текст опросника

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

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

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

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

Психоэмоциональное истощение – 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 утверждений).

Личностное отдаление – 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 утверждения).

Профессиональная мотивация – 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 утверждения).

Количественная оценка психического «выгорания» по каждой шкале осуществляется путем перевода ответов в трехбалльную систему («часто» – 3 балла, «обычно» – 2 балла, «редко» – 1 балл, «никогда» – 0 баллов) и суммарного подсчета баллов. Обработка производится по «сырому» баллу. Затем с помощью нормативной таблицы определяется уровень психического «выгорания» по каждой шкале.

Нормы для компонента «психоэмоциональное истощение» (ПИ)

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

Нормы для компонента «личностное отдаление» (ЛО)

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

Нормы для компонента «профессиональная мотивация» (ПМ)

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

Нормы для индекса психического «выгорания» (ИПв) (суммарный подсчет по 3-м шкалам)

Крайне низкие 31 и ниже	Низкие значения 32-51	Средние значения 52-92	Высокие значения 93-112	Крайне Высокие 113 и выше
-------------------------------	-----------------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

Таблица 2.1 – Результаты исследования эмоционального выгорания по опроснику
«Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

№	Количество баллов	Уровень
1	3	3
1	1	Низкий
2	4	Средний
3	8	Высокий
4	5	Средний
5	1	Низкий
6	8	Высокий
7	5	Средний
8	8	Высокий
9	1	Низкий
10	8	Высокий
11	1	Низкий
12	2	Средний
13	1	Низкий
14	3	Средний
15	7	Высокий
16	8	Высокий
17	8	Высокий
18	4	Средний
19	8	Высокий
20	9	Высокий
21	5	Средний
22	8	Высокий

Продолжение таблицы 2.1

23	7	Высокий
24	0	Низкий
25	8	Высокий
26	5	Средний
27	1	Низкий
28	4	Средний
29	1	Низкий
30	5	Средний

Таблица 2.2 – Оценка эмоционального выгорания по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

№ п/п	Уровни	Результаты исследования	
		Количество человек	Доля сотрудников в %
1	Высокий	12	40
2	Средний	10	33,6
3	Низкий	8	26,4

Таблица 2.3 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза напряжения)

№	Результаты по показателям				Итого за фазу
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	
1	2	3	4	5	6
1	18	8	8	8	42
2	14	13	10	12	49
3	19	9	14	16	58
4	21	20	20	17	78
5	8	11	9	7	35
6	24	21	22	22	89
7	25	24	14	16	79

Продолжение таблицы 2.3

1	2	3	4	5	6
8	22	27	21	13	83
9	10	12	13	17	52
10	21	25	11	13	70
11	14	14	15	14	57
12	19	21	13	12	65
13	11	11	18	11	51
14	14	16	11	13	54
15	20	13	21	16	70
16	19	25	22	22	88
17	20	21	20	13	74
18	24	11	13	14	62
19	24	22	11	12	69
20	24	19	25	25	93
21	16	18	12	11	57
22	27	14	22	21	84
23	24	22	21	22	89
24	16	10	15	13	54
25	21	21	15	15	72
26	17	13	14	12	56
27	16	13	11	13	53
28	17	11	14	10	52
29	12	9	12	8	41
30	22	21	17	20	80

Таблица 2.4 – Оценка по показателям фазы напряжения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням		
		не сложившийся симптом	складывающийся симптом	сложившийся симптом
Переживание психотравмирующих обстоятельств	Кол-во человек	1	6	23
	Доля сотрудников в %	3,3	19,8	76,9
Неудовлетворенность собой	Кол-во человек	3	13	14
	Доля сотрудников в %	9,9	42,9	47,2
Загнанность в клетку	Кол-во человек	2	17	11
	Доля сотрудников в %	6,6	56,1	37,3
Тревога и депрессия	Кол-во человек	3	15	12
	Доля сотрудников в %	9,9	49,5	40,6

Таблица 2.5 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза резистенции)

№	Результаты по показателям				Итого за фазу
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	
1	2	3	4	5	6
1	9	9	7	6	31
2	11	13	12	10	46
3	25	14	21	21	81
4	10	11	10	5	36
5	8	7	8	9	32
6	26	28	26	25	105

Продолжение таблицы 2.5

1	2	3	4	5	6
7	12	12	10	10	44
8	26	25	12	20	83
9	11	13	10	11	45
10	23	23	14	11	71
11	13	11	11	10	45
12	20	16	12	10	58
13	14	11	10	11	46
14	12	9	7	7	35
15	13	10	10	10	43
16	28	23	27	25	103
17	25	26	23	19	93
18	11	10	10	10	41
19	25	24	25	24	98
20	21	22	22	22	87
21	13	12	11	12	48
22	28	15	12	13	68
23	24	13	12	11	60
24	23	12	11	10	56
25	25	25	21	21	92
26	17	11	11	11	50
27	11	9	5	10	35
28	16	12	10	10	48
29	8	6	7	8	29
30	12	10	11	11	44

Таблица 2.6 – Оценка по показателям фазы резистенция по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням		
		не сложившийся симптом	складывающийся симптом	сложившийся симптом
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Кол-во человек	3	12	15
	Доля сотрудников в %	9,9	39,6	50,5
Эмоционально-нравственная дезориентация	Кол-во человек	5	16	9
	Доля сотрудников в %	16,5	52,8	30,7
Расширение сферы экономии эмоций	Кол-во человек	5	18	7
	Доля сотрудников в %	16,5	59,4	24,1
Редукция профессиональных обязанностей	Кол-во человек	5	16	9
	Доля сотрудников в %	16,5	52,8	30,7

Таблица 2.7 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза истощения)

№	Результаты по показателям				Итог о за фазу
	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматическое и психовегетативные нарушения	
1	2	3	4	5	6
1	6	5	4	6	21
2	11	10	11	10	42
3	22	15	17	20	74
4	8	6	6	7	27
5	8	7	6	10	31
6	12	13	10	11	46
7	10	10	6	10	36

Продолжение таблицы 2.7

1	2	3	4	5	6
8	21	22	18	16	77
9	11	10	10	11	42
10	21	20	18	21	80
11	11	10	10	5	36
12	12	11	10	10	43
13	7	10	10	7	34
14	8	7	10	10	35
15	10	7	10	6	33
16	12	10	11	10	43
17	23	20	17	17	77
18	13	11	12	11	47
19	21	16	17	16	70
20	16	10	11	11	48
21	10	10	6	10	36
22	23	17	12	19	71
23	16	10	11	10	47
24	10	10	6	10	36
25	28	16	16	17	77
26	16	10	11	10	47
27	10	7	6	7	30
28	16	11	10	16	53
29	10	6	8	10	34
30	8	10	11	7	36

Таблица 2.8 – Оценка по показателям фазы истощения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням		
		не сложившийся симптом	складывающийся симптом	сложившийся симптом
Эмоциональный дефицит	Кол-во человек	6	13	11
	Доля сотрудников в %	19,8	42,9	37,3
Эмоциональная отстраненность	Кол-во человек	7	17	6
	Доля сотрудников в %	23,1	56,1	20,8
Личностная отстраненность (деперсонализация)	Кол-во человек	8	17	5
	Доля сотрудников в %	26,4	56,1	17,5
Психосоматические и психовегетативные нарушения	Кол-во человек	7	15	8
	Доля сотрудников в %	23,1	49,5	27,4

Таблица 2.9 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко по фазам

№	Итоговые результаты по фазам			Итого баллов
	Напряжение	Резистенция	Истощение	
1	2	3	4	5
1	42	31	21	94
2	49	46	42	137
3	58	81	74	213
4	78	36	27	141
5	35	32	31	98
6	89	105	46	240
7	79	44	36	159
8	83	83	77	243

Продолжение таблицы 2.9

1	2	3	4	5
9	52	45	42	139
10	70	71	80	221
11	57	45	36	138
12	65	58	43	166
13	51	46	34	131
14	54	35	35	124
15	70	43	33	146
16	88	103	43	234
17	74	93	77	244
18	62	41	47	150
19	69	98	70	237
20	93	87	48	228
21	57	48	36	141
22	84	68	71	223
23	89	60	47	196
24	54	56	36	146
25	72	92	77	241
26	56	50	47	153
27	53	35	30	118
28	52	48	53	153
29	41	29	34	104
30	80	44	36	160

Таблица 2.10 – Оценка по фазам по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Фазы	Параметры оценки	Результаты по уровням		
		фаза не сформировалась	фаза в стадии формирования	сформировавшаяся фаза
Напряжение	Кол-во человек	1	13	16
	Доля сотрудников в %	3,3	42,9	53,8
Резистенция	Кол-во человек	6	14	10
	Доля сотрудников в %	19,8	46,2	34
Истощение	Кол-во человек	13	10	7
	Доля сотрудников в %	42,9	33	24,1

Таблица 2.11 – Результаты исследования эмоционального выгорания по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова

№ п/п	Итоговые результаты по шкалам			Итого баллов
	Психозэмоциональное истощение	Личностное отдаление	Профессиональная мотивация	
1	2	3	4	5
1	35	36	25	96
2	43	33	14	90
3	46	31	17	94
4	19	10	26	55
5	4	5	25	34
6	44	30	23	97
7	28	31	22	81
8	55	40	13	108
9	10	9	18	37
10	44	39	12	95
11	20	16	31	67

Продолжение таблицы 2.11

1	2	3	4	5
12	26	24	26	76
13	44	30	23	97
14	8	9	14	31
15	44	34	12	90
16	48	31	14	93
17	48	43	23	114
18	16	18	15	49
19	42	38	16	96
20	65	38	12	115
21	38	41	13	92
22	53	45	12	110
23	47	33	14	94
24	20	17	10	47
25	50	43	20	113
26	23	25	11	59
27	21	20	15	56
28	42	33	12	87
29	24	26	14	64
30	44	35	12	91

Таблица 2.12 – Оценка эмоционального выгорания по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням				
		крайне низкие	низкие значения	средние значения	высокие значения	крайне высокие
1	2	3	4	5	6	7
Психоэмоциональное истощение	Кол-во человек	2	4	7	12	5
	Доля сотрудников в %	6,6	13,2	23,6	40	16,6
Личностное отдаление	Кол-во человек	3	2	11	10	4
	Доля сотрудников в %	10	6,6	36,7	33,5	13,2
Профессиональная мотивация	Кол-во человек	0	8	17	5	0
	Доля сотрудников в %	0	26,7	56,7	16,6	0
Индекс психического «выгорания»	Кол-во человек	1	4	12	10	3
	Доля сотрудников в %	3,3	13,2	40	33,5	10

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа психолого-педагогической коррекции синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

Таблица 3.1 – Тематический план по коррекции синдрома эмоционального выгорания у сотрудников железнодорожной станции

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов	Цель занятия	Содержание занятия
1.	Семинар практикум с элементами тренинга «Профессиональное «выгорание» персонала: причины, коррекция и профилактика»	2 часа	Познакомить с понятием профессионального выгорания, симптомами его проявления, этапами формирования, причинами возникновения и способами коррекции и профилактики; формировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья сотрудников РЖД.	1. Приветствие присутствующих. Упражнение «Баланс реальный и желательный» Упражнение «Мозговой штурм» 2. Теоретическая часть. Практическая часть Упражнение «Я работаю» Профилактика профессионального выгорания? 3. Заключительная часть. Рефлексия. Памятки с рекомендациями. Домашнее задание – выполнить методики.
2.	Занятие «Самооценка и уровень притязаний»	2 часа	Знакомство с понятием «самооценки», «уровня притязаний» и их влиянием на успешность профессиональной деятельности личности.	1. Введение в занятие. 2. Лекция на тему. Практическая часть: Упражнение «Кто я?» Упражнение «Личный герб и девиз». 3. Заключительная часть. Рефлексия. Памятки с рекомендациями.
3.	Занятие «Коммуникативная компетентность личности»	2 часа	Знакомство с понятием «общение», структура общения, вербальное и невербальное общение. Осознание своих коммуникативных	1. Введение в тему занятия. 2. Мини-лекция на тему. Практическая часть: Упражнение

Продолжение таблицы 3.1

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов	Цель занятия	Содержание занятия
3.			особенностей. Выработка навыков эффективного общения в различных сферах своей деятельности.	«Молчанка» Упражнение «Слепое слушание» Упражнение «Гвалп» Упражнение «Активное слушание». Техники ведения беседы. 3. Заключительная часть. Рефлексия. Памятки с рекомендациями.
4.	Занятие «Конструктивное поведение в конфликтах»	2 часа	Информирование о конфликтах: видах, основных структурных элементах, механизмах возникновения и конструктивных/неконструктивных стратегиях поведения в конфликте. Осознание своего поведения в конфликте. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах.	1. Введение в занятие. 2. Мини-лекция на тему: «Конфликты». Мозговой штурм на тему «Конфликт – это...» Практическая часть: Самодиагностика Методика Томаса «Стратегии поведения в конфликте» Упражнение «Сказка о тройке» Упражнение «Невидимая связь» 3. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.
5.	Занятие «Целеполагание»	2 часа	Помощь в осознание своих жизненных и профессиональных целей, в осознании своих ценностных ориентаций и личных приоритетов.	1. Введение в занятие. 2. Мини-лекция на тему: «Целеполагание как метод профилактики СЭВ». Практическая часть. Упражнение «Анкета» Упражнение «Карта моей жизни» 3. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.
6.	Психологическая гостиная «Мое призвание»	2 часа	Осознание своих личностных особенностей (какие возможности они открывают в	1. Введение в занятие. Знакомство с темой. Упражнение «Грецкий орех»

Продолжение таблицы 3.1

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов	Цель занятия	Содержание занятия
6.			профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения)	Упражнение «Три цвета личности» Упражнение «Я учусь у тебя» 2. Основная часть. Тест геометрических фигур Упражнение «Моя копилка» Упражнение «Или – или» Упражнение «Мораль сей сказки такова» Упражнение «Креативная деятельность «Герб профессии» Упражнение «Вверх по радуге» 3. Рефлексия. Упражнения «Круг света».
7.	Занятие «Тайм-менеджмент»	2 часа	Информирование об основных причинах дефицита времени, знакомство с основными правилами планирования времени. Анализ использования рабочего времени, его планирование. Выработка навыков эффективного планирования и контроля своего времени.	1. Введение в занятие. 2. Мини-лекция на тему: «Тайм-менеджмент». Практическая часть. Упражнение «Поглотители и ловушки времени» Упражнение «Смятая бумага» Упражнение «Приоритеты» 3. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.
8.	Тренинговое занятие «Просто поверь в себя»	2 часа	Помочь участнику тренинга в самореализации в качестве личности, ориентированной на успех, обладающей социально необходимыми качествами культурного человека	1. Введение: Упражнение «Приветствие» Процедура «Эмоциональная диагностика» Разминка. Упражнение «Я сильный – Я слабый» 2. Основная часть.

Продолжение таблицы 3.1

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов	Цель занятия	Содержание занятия
8.				Упражнение «Рисунок Я» Упражнение «Я – звезда» 3. Заключительная часть. Памятки с рекомендациями. 4. Ритуал прощания. Упражнение «Аплодисменты по кругу».
9.	Семинар-тренинг «Навстречу здоровью»	2 часа	Создать условия для профилактики синдрома эмоционального выгорания и поддержки психического здоровья сотрудников РЖД	1. Введение Упражнение «Картинка» 2. Теория. Слайдовая презентация. Практическая часть Упражнение «Откровенно говоря» Упражнение «Молодец!» Упражнение «Калоши счастья» Упражнение «Плюс-минус» 3. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.
10.	Занятие для сотрудников РЖД «Люби себя»	2 часа	Обучить сотрудников РЖД способам регуляции психоэмоционального состояния; сформировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья.	1. Введение 2. Лекция о профессиональном выгорании. Практическая часть. Упражнение «Лимон» Упражнение «Ластик» Упражнение «Моечная машина» Упражнение-самодиагностика «Я в лучах солнца» Упражнение «Пять добрых слов» Повторное тестирование по методикам.

Продолжение таблицы 3.1

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов	Цель занятия	Содержание занятия
10.				3. Заключительная часть. Памятки с рекомендациями. Притча о колоде Упражнение обратная связь «Мишень»

Содержание занятий:

Занятие 1. Семинар практикум с элементами тренинга «Профессиональное «выгорание» сотрудника: причины, коррекция и профилактика»

Цели мероприятия:

- 1) познакомить с понятием профессионального выгорания, симптомами его проявления, этапами формирования, причинами возникновения и способами профилактики;
- 2) формировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья сотрудников РЖД;
- 3) развивать систему профилактики эмоционального выгорания в профессиональной среде;
- 4) формировать у сотрудников РЖД мотивацию к профессиональному самосовершенствованию личности.

Форма организации мероприятия: семинар-практикум с элементами тренинга.

Наглядный и раздаточный материал: презентация, бланки для работы, цветные карандаши, фломастеры, листы цветной бумаги, распечатки методики В.В. Бойко.

Участники мероприятия: сотрудники железнодорожной станции.

I. Приветствие присутствующих.

Психолог предлагает участникам пожелать себе что-нибудь как специалисту на ближайшие 5 лет (пожелание записывается на бланке). Работу предлагается начать с того, чтобы разобраться, какое место в нашей жизни занимает профессиональная и личная составляющие.

1. Упражнение «Баланс реальный и желательный»

Сотрудникам РЖД предлагается поработать с изображениями кругов:

в первом, ориентируясь на внутренние психологические ощущения, секторами отметить, в каком соотношении в настоящее время находятся работа

(профессиональная жизнь), работа по дому и личная жизнь (путешествия, отдых, увлечения);

во втором – их идеальное соотношение.

Обсуждение: Есть ли различия? В чем они заключаются? Почему так получилось? К каким последствиям эти разногласия могут привести?

2. Упражнение: Мозговой штурм «Эмоциональное выгорание – это...»

II. Теоретическая часть.

«В последние годы в России также, как и в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального сгорания, или выгорания, работников.

Что такое синдром профессионального выгорания?

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: преподавателей, социальных работников, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, – всех, чья деятельность невозможна без общения. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслач назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание – плата за сочувствие».

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

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

Синдром выгорания включает в себя три основные составляющие:

Эмоциональную истощенность – чувство опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализацию (цинизм) – предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда.

Редукцию профессиональных достижений – возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

1. Поле самодиагностики

Участникам занятия предлагается оценить себя по степени выраженности или частоте проявления того или иного признака. Оценка, безусловно, имеет субъективный характер, опирается на внутренние ощущения. Чем чаще или ярче признак проявляется, тем больше клеточек около него закрашивается. Поле самодиагностики заполняется самостоятельно, на обсуждение не выносится. Желаящие могут поделиться впечатлениями.

После заполнения таблицы обращается внимание присутствующих на самостоятельное выделение того вида симптомов, в разделе которого наибольшее число закрашенных клеточек – это проблемная зона.

Стадии профессионального выгорания. Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии (К. Маслач) – три лестничных пролета в глубины профессиональной непригодности:

Первая стадия:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний;
- специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- забывание каких-то моментов («провалы в памяти»).

Вторая стадия:

- 1) снижение интереса к работе;
- 2) снижение потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется никого видеть»;
- 3) возникают недоразумения с коллегами, сотрудник в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- 4) нарастание апатии к концу недели;
- 5) появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам, увеличение числа простудных заболеваний);
- 6) повышенная раздражительность, человек «заводится с пол-оборота».

Третья стадия:

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

- наблюдается когнитивная дисфункция (нарушение памяти, внимания);
- нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями;
- личностные изменения, человек стремится к уединению (ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми);

- такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

2. Удовлетворение от работы.

Важным профессиональным фактором, имеющим тесную связь с выгоранием, выступает удовлетворенность трудом.

Сотрудникам РЖД предлагается ответить на вопрос: «Что мешает Вам получить удовлетворение от профессиональной деятельности?». Перечисляемые барьеры записываются на доске, при этом педагог-психолог предлагает анализировать, к каким факторам относится та или иная причина неудовлетворения – к организационным или индивидуальным. Далее обращается внимание участников, что по результатам исследований, ведущая роль в возникновении и развитии выгорания принадлежит именно личностным факторам, которые представляют собой совокупность индивидуально-психологических особенностей человека.

Индивидуальные факторы: возраст, пол (женщины), уровень образования, семейное положение (не состоящие в браке), стаж работы, выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, невротизм (тревожность), коммуникабельность.

Организационные факторы: условия работы, рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня, содержание труда, самостоятельность в своей работе, обратная связь.

Вывод: мы ищем причины нашей неудовлетворенности от работы во внешних обстоятельствах, не задумываемся о собственной роли в профессиональном выгорании.

III. Практическая часть

1. Упражнение «Я работаю»

Оборудование: листы А4, цветные карандаши

Участникам занятия предлагается изобразить себя: в начале трудового пути (если специалист имеет небольшой опыт работы – его представления о себе в начале профессионального пути), в настоящее время, через 5 лет.

Присутствующим предлагается поделиться собственными ощущениями от своих рисунков. Важно, чтобы они сами смогли увидеть возможные различия в содержании, разработанности, цветовой гамме изображенного.

Обсуждение: В чем отличия полученных образов? Какой образ Вам нравится больше, почему? Нравится ли Вам образ настоящего времени, а образ будущего? Почему? Содержит ли образ будущего те желания, которые Вы определили для себя в начале нашей встречи?

2. Профилактика профессионального выгорания?

«Каким же образом мы можем помочь себе избежать выгорания? Наиболее доступным в качестве профилактических мер является использование способов саморегуляции и восстановления себя. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности».

Участникам предлагается записать 10 приятных для них дел, доставляющих им удовольствие (т.е. ответить на вопрос «Что мне доставляет удовольствие?»). Далее данный список необходимо проранжировать по степени удовольствия, доступности и частоте использования, что позволит выбрать наиболее приятные и доступные занятия. Участники по очереди называют самый оптимальный способ восстановления психоэмоционального состояния. В результате обсуждения можно сделать вывод, что они имеют возможность к саморегуляции, но, по разным причинам этого не делают.

Примерный перечень способов эффективной саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- рассматривание цветов в помещении, пейзажа за окном;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так;
- прослушивание спокойной, тихой музыки;
- общение с супругом, детьми, внуками;
- рукоделие;

– общение с искусством.

Далее уместно раздать рекомендации по профилактике профессионального выгорания.

3. Домашнее задание: Сотрудникам железнодорожной станции предлагается ответить на вопросы опросника выявления эмоционального выгорания МВІ К. Маслач. Результаты диагностики позволят наметить пути индивидуальной консультативной работы психолога с сотрудниками РЖД.

IV. Заключительная часть. Рефлексия. Памятки с рекомендациями. Участникам раздается 2 листа бумаги разного цвета и предлагается написать на одном из них послание (пожелание) сидящему справа участнику (послание должно иметь позитивное содержание). Послания озвучиваются и торжественно вручаются. На втором листке каждый участник формулирует впечатление от прошедшего занятия (оно может иметь либо конструктивную, либо эмоциональную направленность), по желанию можно озвучить некоторые из них.

Занятие 2. Самооценка и уровень притязаний.

Цель: Знакомство с понятием «самооценки», «уровня притязаний» и их влиянием на успешность профессиональной деятельности личности.

Задачи: Самодиагностика уровня самооценки и уровня притязаний. Выработка навыков повышения уровня самооценки. Осознание своих личностных особенностей с точки зрения того, какие возможности они открывают в профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения.

Ход занятия:

I. Введение в занятие.

Мини-лекция на тему: «Влияние самооценки и уровня притязаний на успешность профессиональной деятельности».

Основные понятия: Самооценка. Уровень притязаний. Взаимосвязь уровня самооценки и притязаний с успешностью профессиональной деятельности.

II. Практическая часть:

1. Упражнение «Кто я?»

Инструкция: «Вы должны ответить на вопрос «Кто я?» десятью разными словами или словосочетаниями».

Это задание участники группы выполняют на специальных карточках, которые затем крепятся к груди. Присутствующие получают возможность свободно двигаться по комнате и читать карточки с ответами других членов группы. Первые три ответа, и

представляют отражение внешнего поверхностного слоя нашего Я-образа. Предлагается поработать с этим поверхностным слоем, чтобы уточнить и прояснить для себя и других, что же представляет наш Я-образ в первом приближении.

2. Упражнение «Личный герб и девиз»

Девиз и герб являются такими символами, которые предоставляют возможность человеку в предельно лаконичной форме отразить жизненную философию и свое кредо. Это один из способов заставить человека задуматься, сформулировать, описать и представить другим главные стержни своих мировоззренческих позиций.

Давайте немного пофантазируем. Вообразим, что и мы все принадлежим к знатым и древним родам и приглашены на праздничный бал в средневековый королевский замок. Благородные рыцари и прекрасные дамы подъезжают к воротам замка в золоченых каретах, на дверцах которых красуются гербы и девизы, подтверждающие дворянское происхождение их обладателей. Так что же это за гербы и какими они снабжены девизами? Настоящим средневековым дворянам было значительно легче кто-нибудь из их предков совершил выдающееся деяние, которое прославляло его и отображалось в гербе и девизе. Его потомки получали эти геральдические атрибуты в наследство и не ломали голову над тем, какими должны быть их личные гербы и девизы. А нам придется самим потрудиться над созданием своих собственных геральдических знаков.

На больших листах бумаги с помощью красок или фломастеров вам нужно будет изобразить свой личный герб, снабженный девизом. Материал для его разработки у вас уже есть. Но может быть, вы сумеете придумать нечто еще более интересное и точнее отражающее суть ваших жизненных устремлений, позиций, понимания себя. В идеале человек, разобравшийся в символике вашего герба и прочитавший ваш девиз, смог бы четко понять, с кем он имеет дело.

Постарайтесь учесть предназначение каждого участка герба и символически передать необходимую информацию. Левая часть – мои главные достижения в жизни. Средняя – то, как я себя воспринимаю.

Правая часть – моя главная цель в жизни. Нижняя часть мой главный девиз в жизни.

На эту работу нужно выделить не менее получаса. Будет неплохо, если рисование сопровождается спокойной медитативной музыкой. По окончании работы участники группы представляют свои гербы и девизы. После самопрезентации своего герба и девиза происходит обсуждение всего упражнения и каждого из его этапов.

III. Заключительная часть. Рефлексия. Памятки с рекомендациями.

Занятие 3. «Коммуникативная компетентность личности».

Цель: Знакомство с понятием «общение», структура общения, вербальное и невербальное общение.

Задачи: Осознание своих коммуникативных особенностей. Выработка навыков эффективного общения в различных сферах своей деятельности.

Ход занятия:

I. Введение в занятие.

Мини-лекция на тему: «Коммуникативная компетентность».

Основные понятия: Общение. Структура общения. Вербальное и невербальное общение. Коммуникативная компетентность.

II. Практическая часть:

1. Упражнение «Молчанка»

Инструкция. Участники садятся по кругу. «Я буду называть числа. Сразу же после того, как число будет названо, должны встать именно столько человек, какое число прозвучало (не больше и не меньше). Например, если я говорю «4», то, как можно быстрее должны встать четверо из вас. Сесть они смогут только после того, как я скажу «спасибо». Выполнять задание надо молча. Тактику выполнения задания следует вырабатывать в процессе работы, ориентируясь на действия друг друга».

Рекомендации. В ходе выполнения задания ведущий блокирует попытки участников группы обсудить или принять какую-либо форму алгоритмизации работы.

При обсуждении можно задать группе следующие вопросы: «Что помогло справиться с поставленной задачей и что затрудняло её выполнение?», «На что вы ориентировались, когда принимали решение за следующее действие?», «Какая у вас была тактика?», «Как можно было бы организовать работу, если бы была возможность заранее обсудить способ решения этой задачи?».

Обсуждение позволяет участникам группы осознать, что для выполнения общей задачи необходимо быстро ориентироваться в намерениях, тактике, состоянии других людей, согласовывать свои действия с действиями других. В ходе более детализированного обсуждения можно говорить о проявлении инициативы и проблемы принятия на себя ответственности за то, что происходит в группе.

2. Упражнение «Слепое слушание»

Цель: продемонстрировать неэффективность передачи информации без обратной связи.

Инструкция. Выбираются 5 человек из членов группы – непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они

должны будут передавать друг другу по памяти, не делая никаких записей и пометок. После этого в кругу остаётся только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает всё, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок.

3. Упражнение «Гвалп»

Инструкция. Разбившись по парам, разойдитесь в разных направлениях как можно дальше друг от друга. Вам необходимо сообщить партнеру важную информацию и в то же время понять, что хочет сообщить вам ваш партнер. Сложность в том, что все начинают действовать одновременно.

Обсуждение.

4. Упражнение «Активное слушание»

Участникам предлагается оценить 9 техник ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнёра. Эти 9 техник группируются по трём разделам: способствующие пониманию партнёра, не способствующие пониманию партнёра и нейтральные. Техники предъявляются в случайной последовательности.

Участников просят оценить по 7-балльной шкале (–3, –2, –1, 0, 1, 2, 3), где оценка –3 означает, что техника совершенно не способствует пониманию партнёра, а оценка +3 – наиболее способствует.

В беседе мы сопровождаем высказывания партнёра репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь вы не поймёте» и т.п. (негативная оценка).

Мы сопровождаем речь партнёра высказываниями типа: «Да...», «Угу...».

Мы дословно повторяем высказывания партнёра. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т.д.

В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернёмся к цели нашего разговора...» и т.д.

Мы воспроизводим высказывания партнёра в обобщённом, сокращённом виде, кратко формулируя самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы:

«Ваши основными идеями, как я понял, являются...» или «Другими словами, ты считаешь, что...» и т.д.

Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнёра или выдвинуть предположение относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...», «Вы так считаете, видимо, потому что...».

Мы пытаемся найти у партнёра понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

Мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегая его высказываниями.

Рекомендации. Предъявление техник сопровождается инструкцией: «Оцените каждую технику с точки зрения того, насколько она сможет помочь вам понять партнёра. Свою оценку каждый записывает на листочке». Индивидуальные оценки каждой техники обсуждаются сразу после её предъявления. Если мнения участников расходятся с классификацией, то им предлагается поэкспериментировать с этой техникой в ролевых играх или в реальной жизни. Всякая психологическая классификация условна и, возможно, этот опыт сможет дать новое знание о способах понимания в межличностном общении.

Обсуждение противоположных оценок может быть самостоятельной темой для дискуссии в группе.

Техники ведения беседы.

Не способствующие пониманию партнёра:

1. Негативная оценка – в беседе мы сопровождаем высказывания партнёра репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь вы не поймёте» и т.п.

2. Игнорирование – мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

3. Эгоцентризм – мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

Промежуточные техники:

1. Выспрашивание – мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняя ему своих целей.

2. Замечание о ходе беседы – в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернёмся к цели нашего разговора...» и т.д.

3. Поддакивание – мы сопровождаем речь партнёра высказываниями типа: «Да...», «Угу...».

Способствующие пониманию партнера:

1. Вербализация, ступень А – проговаривание. Мы дословно повторяем высказывания партнёра. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т.п.

2. Вербализация, ступень Б – перефразирование. Мы воспроизводим высказывания партнёра в обобщённом, сокращённом виде, кратко формулируя самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...» или «Другими словами, ты считаешь, что...» и др.

3. Вербализация, ступень В – интерпретация и развитие идеи. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнёра или выдвинуть предположение относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...», «Вы так считаете, видимо, потому что...».

III. Заключительная часть. Рефлексия. Памятки с рекомендациями.

Занятие 4. «Конструктивное поведение в конфликтах»

Цель: Информирование о конфликтах: видах, основных структурных элементах, механизмах возникновения и конструктивных/ неконструктивных стратегиях поведения в конфликте.

Задачи: Осознание своего поведения в конфликте. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах.

Ход занятия:

I. Введение в занятие.

1. Мини-лекция на тему: «Конфликты».

Основные понятия: Понятие «конфликта». Виды конфликтов. Механизмы возникновения конфликта. Конструктивные и деструктивные стратегии поведения в конфликте.

2. Мозговой штурм на тему «Конфликт – это...».

II. Практическая часть:

1. Самодиагностика Методика Томаса «Стратегии поведения в конфликте»

2) Упражнение «Сказка о тройке»

Участники объединяются для игры в тройки. Каждый игрок присваивает себе обозначение А или В или С. Затем ведущий сообщает задание: тройка должна вырабатывать общее решение – в какой цвет покрасить забор. Но ситуация осложняется тем, что каждый игрок лишен одного канала восприятия или передачи информации.

А – слепой, но слышит и говорит.

В – глухой, но может видеть и двигаться.

С – паралитик, он все видит и все слышит, но не может двигаться.

(предложить завязать глаза, заткнуть уши, привязать себя к стулу).

Вопросы:

1. Сколько времени понадобилось тройкам на выработку общего решения?

2. Какую стратегию избрали участники в достижении цели?

3. Какие чувства испытывали?»

3. Упражнение «Невидимая связь»

Для проведения игры потребуется моток прочных толстых нитей. Ведущий просит участников игры встать в круг на расстоянии вытянутых рук и закрыть глаза. Сам ведущий заходит внутрь круга и рассказывает вводную историю.

«Известно, что давным-давно на свете жил один удивительный человек. У него были длинные седые волосы и борода, поэтому многие думали, что он стар и мудр. Другие же видели озорной блеск его глаз и говорили, что он молод. Этот человек умел то, чего не умели другие. И люди называли его мудрецом. Никто не знал, откуда он пришёл, но говорили, что раньше он был обыкновенным человеком, таким как все. Менялись поколения, а мудрец все жил среди людей. И они ощущали себя под его защитой. И вот пришел день, когда мудрец отправился в путь. Он обошёл всю Землю, и узнал многих людей. И удивился мудрец, насколько разными были эти люди, их характер, привычки, желания и стремления.

«Как непросто всем уживаться друг с другом, - думал мудрец, – что бы такое предпринять? – размышлял он.

И тогда мудрец сплел длинную тончайшую нить. Задумал он обойти добрых сердцем людей и связать их этой тончайшей чудесной нитью. Далее ведущий продолжает рассказывать историю, обходя каждого участника игры и вкладывая ему в руки нить. «Воистину нить – эта была уникальна. Гладкая, тонкая, она была совершенно незаметна для человека, но, несмотря на это, влияла на его взаимоотношения с другими людьми. Те, кому мудрец передал чудесную нить, стали добрее, спокойнее, терпеливее. Они стали более внимательно относиться друг к другу, стремились понять мысли и чувства ближнего. Иногда они спорили, но, о чудо, нить натягивалась, но не рвалась. Иногда они

ссорились, и нить разрывалась, но при примирении оборванные концы не связывались вновь. Такой узелок напоминал о прошлом споре. Что сделали люди с подарком мудреца? Кто-то бережно берег, передавая тайну из поколения в поколение. Кто-то, не ощущая присутствия нити, оставлял на ней множество узелков, да и характер его постепенно менялся и становился «узловатый». Но главное, у каждого появилась способность протягивать невидимые нити к тем, кого он считал близкими и друзьями, соратниками и партнерами. Ведущий на последнем участнике игры, стоящий в кругу, отрезает нить от лотка и завязывает концы. Таким образом, нить образует замкнутый круг.

Ведущий: Дорогие друзья! Сейчас вы ощущаете в своих руках чудесную нить, подарок мудреца. Давайте проверим, что может произойти, если каждый потянет её на себя. Она натянется и станет «резать» руки. Такие отношения некоторые называют «натянутыми». А если, – продолжает ведущий, – кто-то потянет нить на себя, а кто-то не станет этого делать? Что будет, давайте попробуем.... Равновесие круга нарушается. Кто-то оказывается в более устойчивом положении, а кто-то совсем в неустойчивом. О таких ситуациях говорят: «Он тянет одеяло на себя». Некоторые люди, – продолжает ведущий, – предпочитают надевать эту нить себе на шею. Попробуйте. Тех, кто сейчас сделал это, наверное, ощутили, как больно нить режет шею. В подобных ситуациях люди говорят: «посадил себе на шею». Разные эксперименты можно проводить с этой нитью, – продолжает ведущий, – многие люди посвящают этому целую жизнь. Натянут, разорвут, завяжут узел, натянут на шею, или вообще отпустят. Не на то рассчитывал мудрец, делая людям чудесный подарок.

Давайте сейчас найдем такое положение и натяжение нити, которое для всех будет наиболее удобным. И запомним это состояние каждой клеточкой нашего тела.

Вопросы:

1. Каковы ваши впечатления от соприкосновения с чудесной нитью, подарком мудреца?
2. Что было легко, а что трудно, в этой игре?
3. Чему эта игра может научить?

Выводы: Всегда есть нечто, что объединяет людей. Ощущение связи помогает установить доверительные отношения в коллективе. Комфортность взаимоотношений зависит от того, в каком состоянии находится нить, натянутым или свободным. Экспериментируя с натяжением нити, мы символически проживали различные типы взаимоотношений друг с другом. Среди членов коллектива бывают разные эпизоды в общении. Главное, чтобы ни происходило, уметь восстанавливать комфортное состояние нити.

III. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Занятие 5. «Целеполагание».

Цель: Помощь в осознание своих жизненных и профессиональных целей.

Задачи: Осознание своих ценностных ориентаций и личных приоритетов.

Ход занятия:

I. Введение в занятие.

Мини-лекция на тему: «Целеполагание как метод профилактики СЭВ».

Основные понятия: Цель. Откуда берутся цели. Зачем нужны цели.

II. Практическая часть.

1. Упражнение «Анкета»

1.Каковы для меня пять главных ценностей в жизни? (Примеры ценностей: карьера, любовь, радость, хорошие отношения, творчество, страсть, здоровье, совершенствование, покой, служение другим, свобода, друзья... Распределите их в порядке приоритета: от первой – самой важной до пятой – наименее важной.)

2.Каковы в данный момент три мои самые важные жизненные цели?

3.Что бы я делала, на что бы потратила время, если бы сегодня узнала, что жить мне осталось только один месяц?

4.Что вы будете делать, если завтра выиграете в лотерею миллион долларов?

5.Что вы всегда хотели делать (сделать), но боялись попробовать?

6.Что вам нравится делать? Что вам дает наиболее полное чувство самоуважения и самоудовлетворенности?

7.Какова ваша самая смелая мечта, если бы вы знали, что не можете потерпеть неудачу?

Проанализируйте свои ответы: «Вот то, что мне внушили с детства» (вопросы 1, 2), «Вот то, чего я хочу» (вопросы 3, 4), «Вот то, чего я боюсь» (вопросы 5, 6), «Вот то, что я могу» (вопрос 7)

2. Упражнение «Карта моей жизни»

Инструкция: Очень тяжело бывает расставить в жизни приоритеты, понять, что для тебя важнее и чем можно поступиться. Мы тратим время нашей жизни и силы на работу, общение, увлечения, у нас есть обязательства и хобби, которые доставляют удовольствия. Исследовать из чего состоит ваша жизнь, и понять, устраивает ли вас эта картина – значит взять контроль над ситуацией, и строить жизнь по желанному сценарию.

Цель: Исследовать сферы своей жизни и их соотношение. Способствовать гармонизации жизненных приоритетов: семья, работа, учеба, друзья, хобби и т.д.

Организация: Визуализация проводится на ковриках. Заранее подготовьте все для рисования: бумагу (формат А2), цветные карандаши, фломастеры. Во время упражнения включите тихую, спокойную музыку.

Длительность упражнения: 50 – 60 мин.

Визуализация «Представьте себе, что вся твоя жизнь на настоящий момент – это большой город, в котором есть все, что бывает в обычном городе: жилые дома, дороги, предприятия, стадионы, парки и детские площадки. Представь себе, что ты поднимаешься над этим городом на высоту птичьего полета. Отсюда весь город виден как на ладони. Ты не можешь разглядеть мелкие детали и подробности, но зато тебе видны районы этого города, магистрали, которые их соединяют. Вот, к примеру, ты пролетаешь над районом, который называется «Моя семья». Какую площадь он занимает в городе твоей жизни? Что он в себя включает? Где находится? А вот еще один район – «Моя работа». Он отличается от предыдущего, не правда ли? Из каких сооружений он состоит? Что в нем примечательного? Рассмотрю подробно все, что ты видишь, и отправляйся дальше – это часть города под названием «Отдых». Где она расположена? Как велика? Может быть, она включает в себя парки или сквер, а может быть, там есть аттракционы или кинотеатр – посмотри и запомни, из чего состоит район «Отдых». Ты отправляешься дальше, и видишь часть города, которая символизирует твое общение – «Друзья и знакомые». Исследуй её, как можно подробнее... Осталось ли еще что-то, что входит в черту твоего города? Как называются эти части? Какие они по размеру? А теперь обрати внимание, как соединены между собой районы – дороги, мосты, переходы? Что находится в центре города, а что на периферии? Какие наиболее примечательные сооружения есть в твоём городе? Может быть здесь есть стадионы или зоопарк, памятники, фонтаны, театры, предприятия, больницы, магазины... Где они расположены? Ты видишь город своей жизни – он лежит как на ладони. Какие чувства вызывает у тебя это зрелище? Что бы тебе хотелось изменить в этом городе? Что нового хотелось бы построить? В какую сторону он будет развиваться? Запомни все увиденное и, когда посчитаешь возможным, возвращайся и открывай глаза...»

Участникам предлагается нарисовать карту Города своей жизни. Обратите их внимание, что город рисуется таким, какой он есть в настоящее время.

По мере окончания работы дайте возможность участникам побеседовать в парах об образах визуализации и своего рисунка, дать пояснения по карте, которую они изобразили.

Вопросы:

1. Из чего состоит город моей жизни и мое отношение к этому?
2. Что меня устраивает и вызывает радость?
3. Что меня не устраивает и почему?
4. Что бы я изменил?
5. Какие пути изменений я вижу?

6. Как и в любом метафорическом упражнении, важно, чтобы участники от образа перешли к анализу соотношения сфер своей жизни. Если в результате работы возникнет желание что-то поменять в рисунке, это можно сделать, но обязательно осознать – как в реальной жизни можно осуществить это изменение?

III. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Занятие 6. «Психологическая гостиная «Мое призвание».

Цель: осознание своих личностных особенностей с точки зрения того, какие возможности они открывают в профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения.

Ход занятия.

I. Введение в занятие. Знакомство с темой.

1) Упражнение «Грецкий орех»

Для проведения этого упражнения необходим мешочек с грецкими орехами (по числу участников). Психолог высыпает орехи в центр круга и просит каждого взять себе один. Некоторое время участники внимательно рассматривают свой орешек, изучают его структуру, особенности строения, стараются запомнить все его индивидуальные черточки. Затем орехи складываются обратно в мешочек, перемешиваются и снова высыпаются в центр круга. Задача каждого участника – найти свой орех.

Как правило, «свой» орешек узнается с первого взгляда. После того, как все орехи нашли своих владельцев, психолог приступает к обсуждению. Интересно узнать, кто как свой орех запоминал, какой стратегией пользовался, чтобы потом его найти (запоминал его особенности, или просто ждал, пока все разберут свои орехи, а в конце останется нужный). На первый взгляд кажется, что все орехи очень похожи, но если потратить время, чтобы присмотреться повнимательней, то можно заметить, что они очень разные и почти невозможно перепутать свой орех с другими. Так и люди: все очень разные, запоминающиеся, у каждого свои индивидуальные черточки, «неровности», своя красота и привлекательность. Нужно ее только почувствовать и понять.

2) Упражнение «Три цвета личности»

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

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

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

3) Упражнение «Я учусь у тебя»

Участники бросают друг другу в произвольном порядке мячик со словами: «Я учусь у тебя...» (называется профессиональное или личное качество данного человека, которое действительно обладает ценностью, привлекательностью для говорящего). Задача принявшего мяч, прежде всего, подтвердить высказанную мысль: «Да, у меня можно научиться...» или «Да, я могу научить...». Затем он бросает мячик другому участнику.

II. Основная часть

Первый этап – «Моя личность – профессиональный инструмент»

Задача этого этапа – осознание своих личностных особенностей с точки зрения того, какие возможности они открывают в профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения.

Практическая часть этого этапа предваряется небольшим монологом психолога о том, что в работе сотрудника РЖД невозможно разграничить личное и профессиональное. В том, что и как мы говорим детям, как реагируем на различные ситуации, какие поступки совершаем, – много профессионализма и не меньше – личностных особенностей, ценностей, предпочтений. Изучение своей личности, стремление к ее самосовершенствованию – мощный ресурс профессионального развития. Это реальная помощь в построении своей деятельности и своего общения с коллегами, обучение использованию своих личных достоинств, нивелированию недостатков.

1) Тест геометрических фигур

Участникам предлагается выбрать одну из пяти геометрических фигур: квадрат, треугольник, круг, прямоугольник, зигзаг – и разбиться на группы в соответствии с выбранной фигурой. Затем каждая группа знакомится с интерпретацией результатов теста (в том объеме, который относится их фигуры). Затем каждая группа делает мини-обзор особенностей своей фигуры – характер и поведение, личностные черты. На этом этапе работы у каждого участника есть возможность сообщить группе о том, что он ошибся с выбором, обосновать, почему он так считает, и перейти в более подходящую для него «фигуру».

Затем группам предоставляется время на подготовку презентации своей «фигурной» профессиональной программы:

- девиз жизни;
- от чего мы испытываем удовольствие в работе;
- что у нас хорошо получается, чему мы можем научить;
- что получается с трудом, «без искорки»;
- почему коллеги не всегда слышат;
- какие профессиональные деформации возможны у коллег с нашей профессией.

Презентация может выполняться в виде сценки, скульптуры, пантомимы.

2) Упражнение «Моя копилка»

Психолог предлагает стопку карточек с описанием ситуаций. Участники по очереди берут карточки и читают текст. Нужно определить, есть ли в запасниках опыта

и личности неожиданные ходы и решения, которые могут сработать в предложенной ситуации.

Примеры ситуаций, которые могут быть предложены на карточках:

«Неожиданно среди рабочего дня выяснилось, что у коллеги день рождения. Нужно срочно придумать подарок. Есть ли у вас что-то оригинальное на этот случай?»

«Назначен праздничный концерт, предполагается несколько номеров от сотрудников РЖД. Неожиданно все ангажированные артисты заболевают! Чем вы можете спасти ситуацию?»

2 этап – «Мои ценности и приоритеты»

Задача этого этапа – помощь в осознании своих ценностных ориентаций и личных приоритетов. Это то, что стоит за нашими выборами и поступками, что определяет наши реакции на поведение и поступки других людей. Деятельность, соответствующая нашим ценностям, личностно окрашена, глубока, в нее легче погрузить других людей, видящих нашу заинтересованность и включенность. Работник, осознающий свои ценности и приоритеты, будет более успешен в работе, так как сможет сделать ее личностно значимой, а значит – живой, настоящей, идущей от сердца.

1) Упражнение «Или – или»

Психолог предлагает участникам описания ситуаций, построенных по типу вариативности. Каждый раз у участников есть возможность индивидуально выбрать первый или второй вариант, или ответ «не знаю». Свой выбор участники осуществляют, разбиваясь на подгруппы и занимая определенное место в зале.

Для выбора участникам могут быть предложены следующие ситуации:

Мне интереснее:

- работать с людьми;
- составлять отчетность.

Мне интереснее:

- делать чертежи и расчеты;
- организовать консультации для коллег.

После того, как психолог предложил несколько ситуаций, можно дать возможность самим участникам побыть в роли задающего ситуацию.

2) Упражнение «Мораль сей сказки такова»

Упражнение предваряет небольшой монолог психолога о ценностях. В каждой ситуации, которая разворачивается в общении сотрудника РЖД с коллегами,

содержится некоторая ценность. В конфликтной ситуации чаще всего можно говорить о попоранной, ущемленной ценности, в доверительных отношениях – о реализующихся ценностях. Сотруднику железнодорожной станции важно уметь вычленять из ситуации, возвращать детям, в других случаях – удерживать в общении с ними то, что он сам считает важным и ценным. Это упражнение тренирует умение вычленять ценность из ситуации, объяснять ее окружающим людям своими словами.

Утро вечера мудренее.

Чужая душа – потемки.

Видно птицу по полету.

Без обеда не красна беседа.

Дорога ложка к обеду.

Всякий молодец на свой образец.

На хороший цветок летит и мотылек.

Как проживешь, так и прослывешь.

Кто везде – тот нигде.

Молодость плечами крепче, старость – головою.

III. Рефлексия. Упражнения «Круг света».

Круг продолжает фразу: «Неожиданным для меня сегодня было...».

Проходя через «круг света», мы осуществляем ритуал очищения, мобилизуем свою внутреннюю энергию, активизируем свои ресурсы и тем самым укрепляем свое здоровье.

Участники по кругу передают сосуд с зажженной плавающей свечой, мысленно делая пожелания миру, присутствующим, себе.

Занятие 7. «Тайм-менеджмент»

Цель: информирование об основных причинах дефицита времени, знакомство с основными правилами планирования времени. Анализ использования рабочего времени, его планирование. Выработка навыков эффективного планирования и контроля своего времени.

Ход занятия:

I. Введение в занятие.

Мини-лекция на тему: «Тайм-менеджмент».

Основные понятия: Тайм-менеджмент. Причины дефицита времени. Правила планирования времени.

II. Практическая часть.

1. Упражнение «Поглотители и ловушки времени»

Задание: Определите пять ваших основных «поглотителей» и «ловушек» времени. Заполните таблицу:

Ваш поглотитель времени	Возможные причины потери времени	Меры по устранению
-------------------------	----------------------------------	--------------------

1. Нечеткая постановка цели.
2. Отсутствие приоритетов в делах.
3. Попытка слишком много сделать за один раз.
4. Отсутствие полного представления о предстоящих задачах и путях их решения.
5. Плохое планирование трудового дня.
6. Личная неорганизованность, «заваленный» письменный стол.
7. Чрезмерное чтение.
8. Скверная система досье.
9. Недостаток мотивации (индифферентное отношение к работе).
10. Поиск записей, памятных записок, адресов, телефонных номеров.
11. Недостатки кооперации или разделения труда.
12. Отрывающие от дел телефонные звонки.
13. Незапланированные посетители.
14. Неспособность сказать «нет».
15. Неполная, запоздавшая информация.
16. Отсутствие самодисциплины.
17. Неумение довести дело до конца.
18. Отвлечение (шум).
19. Затяжные совещания.
20. Недостаточная подготовка к беседам и обсуждениям.
21. Отсутствие связи (коммуникации) или неточная обратная связь.
22. Болтовня на частные темы.
23. Излишняя коммуникабельность.
24. Чрезмерность деловых записей.
25. Синдром «откладывания».
26. Желание знать все факты.
27. Длительные ожидания (например, условленной встречи).
28. Спешка, нетерпение.
29. Слишком редкое делегирование (перепоручение) дел.

30. Недостаточный контроль за перепорученными делами.

Обратная связь.

2. Упражнение «Смятая бумага»

Инструкция первому участнику: «Встаньте здесь. Ваша задача – бросить точно в корзину как можно больше смятых листов вот этой газеты».

Через 1 мин прервать его.

Пересчитать количество комков газеты в корзине. Вызвать следующего добровольца -

«Ваша задача – за 1 мин забросить в корзину более 21 смятых листа вот этой газеты».

Обычно забрасывают больше, например, 29 листов.

Инструкция 3 участнику: «Итак, вы видели каких результатов достигли эти двое. Как вы думаете, чего сможете достичь вы за это же время?»

«Мой результат будет выше – нет проблем» и он забрасывает 33 смятых листа.

Мораль – третий участник поставил себе цель САМ и достиг ее. Как часто нас просят выполнить какую-либо задачу, без объяснения деталей и правил игры. И каких невероятных высот мы способны достичь, если нам позволено самостоятельно определить цель.

3. Упражнение «Приоритеты»

Начните упражнение, сообщив участникам, что они должны вспомнить все, что они делали вчера, в течение всех 24 часов.

Теперь дайте им 10 минут, чтобы подумать о том, что они сделали вчера, и записать. Все, что они записывают, должно составить 24 часа.

После того, как они все запишут, попросите, чтобы они расставили приоритеты по каждому пункту. Например, можно выделить приоритеты «А», «В» или «С». К «А» относятся основные, жизненные цели или наивысшие приоритеты человека. «В» указывает, что этот вопрос должен быть решен, но он не относится к жизненно важным целям. «С» указывает на то, что это задание можно на некоторое время отложить или, возможно, не требуется делать в первую очередь. После того, как будет составлен список, спросите, сколько каждый тратит времени на «А» приоритеты. Обсудите важность ежедневной работы над «А» приоритетами, избавляясь от «С» приоритетов.

1. Кто потратил больше всего времени на «С» приоритеты?

2. Кто потратил больше всего времени на «В» приоритеты?

3. Кто потратил больше всего времени на «А» приоритеты?

4. Насколько важна каждая из этих групп?

5. Помогите участникам найти баланс между рабочим и личным временем.

6. Могут ли люди вспомнить все, что они делали вчера? Если нет, то возможно, они не эффективно использовали свое время?

III. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Занятие 8. «Просто поверь в себя»

Цель: помочь участнику тренинга в самореализации в качестве личности, ориентированной на успех, обладающей социально необходимыми качествами культурного человека.

Необходимый материал: мяч, заготовка рисунка человечка, наборы карандашей или фломастеров, бумага А4.

Ход занятия:

I. Введение: Уверенность в себе – это переживание человеком своих возможностей как адекватных тем задачам, которые перед ним стоят в жизни, так и тем, которые он ставит перед собой сам. Уверенность в себе в каком-либо виде деятельности имеет место, когда самооценка человека соответствует его реальным возможностям. Если самооценка выше (ниже) реальных возможностей, имеет место соответственно самоуверенность (неуверенность в себе). Уверенность в себе может стать и устойчивым качеством личности. Неуверенность в себе и самоуверенность часто связаны с отрицательными эмоциональными переживаниями, нарушающими ход психического развития человека.

1. Упражнение «Приветствие»

Цель: настрой на работу.

Участникам тренинга предлагается продолжить фразу, обращаясь к каждому члену группы: «Привет, (имя), сегодня замечательный день, потому, что...».

2. Процедура «Эмоциональная диагностика»

Цель: диагностика состояния членов группы. Проследить динамику изменений эмоционального состояния членов группы.

Инструкция: Мы знаем, что каждый цвет несет в себе какое-то состояние, настроение, закройте глаза, почувствуйте свои цвета, какого цвета сейчас ваша голова, тело, руки, ноги, запомните эти цвета. Сейчас я раздам вам нарисованных человечков и набор карандашей, а вы раскрасите этого человечка, в соответствии с теми цветами, которые вы почувствовали в себе.

3. Упражнение «Я сильный – Я слабый»

Цель: помочь членам группы отличить уверенное поведение от неуверенного, способствовать развитию уверенности в себе через ролевое проигрывание.

Участники разбиваются по парам и становятся каждый друг напротив друга. Первый участник в паре вытягивает вперёд свою руку. Второй участник в паре

пытается опустить руку напарника, нажимая на неё сверху. Первый участник в паре должен постараться удержать руку, говоря при этом громко и решительно: «Я сильный». Теперь повторяем тоже самое, но первый участник в паре говорит «Я слабый», произнося это с соответствующей интонацией, т.е. тихо, уныло. Попробуйте поменяться.

Вопросы:

1. Когда вам было легче удержать руку: в первом или во втором случае?
2. Почему, как вы думаете?
3. Какие чувства Вы испытывали при выполнении этого упражнения?
4. Какое влияние оказывали произносимые Вами фразы «Я сильный», «Я слабый» на выполнение задания?

II. Основная часть.

1. Упражнение «Рисунок Я»

Цель: расширить представление о себе, самопознание.

Процедура: Взяв карандаши, либо фломастеры, бумагу участники располагаются в любом месте комнаты. Желательно чтобы рядом друг с другом никто не сидел. На листке бумаги им предстоит нарисовать собственный образ в аллегорической форме так, как они себя представляют. Для рисования даётся определённое время. Например, 10 минут, по истечении, которого всё же не следует жёстко требовать окончания рисования, надо дать возможность каждому участнику закончить свой рисунок в спокойной обстановке.

Инструкция участникам: «Можете рисовать всё, что хочется. Это может быть картина природы, натюрморт, абстракция, фантастический мир, остросюжетная ситуация, нечто в стиле ребуса, в общем всё, что угодно, но с чем вы ассоциируете, связываете, объясняете, сравниваете себя, своё жизненное состояние, свою натуру».

Когда рисунки выполнены, ведущий их собирает и перетасовывает в случайном порядке. Ведущий предлагает каждому участнику по очереди выбрать из стопки рисунок и, демонстрируя его группе, просит участника поделиться впечатлениями, что за человек мог его нарисовать. Чей-то комментарий ограничивается одним словом, кто-то делится более подробными догадками. Это не самое важное. Главное – способствовать тому, что бы высказались все, включая и авторов рисунков. Автору предлагается высказаться, что называется, для маскировки.

Вопросы:

1. Поделись впечатлениями, какой человек мог нарисовать данный рисунок.
2. Какими качествами обладает этот человек?

3. Это уверенный в себе человек или наоборот?
4. Когда высказывались по поводу вашего рисунка, какие чувства вы переживали?

5. Всё ли высказанное об этом рисунке совпадает с Вашими качествами?

2. Упражнение «Я – звезда»

Цель: отработка навыков уверенного поведения.

Упражнение проводится по кругу. Каждый участник выбирает для себя роль значимой для него и в то же время известной присутствующим звезды (знаменитость, президент РФ, сказочный персонаж, литературный герой и т.д.). Затем он проводит самопрезентацию (вербально или невербально: произносит какую-либо фразу или показывает какой-либо жест, характеризующий его звезду). Остальные участники пытаются отгадать имя «кумира».

Вопросы:

Сложно ли Вам было выбрать для себя роль значимой и известной звезды?

Что схожего между Вами и выбранной звездой?

Какие чувства возникли у вас в ходе презентации?

Вы старались показать выбранную Вами звезду так, чтобы было понятно другим?

Где было легче, показывать или отгадывать?

III. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Ритуал прощания. Упражнение «Аплодисменты по кругу»

– Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Занятие 9. «Семинар-тренинг «Навстречу здоровью»

Цель семинара: создать условия для профилактики синдрома эмоционального выгорания и поддержки психического здоровья сотрудников РЖД.

Ход занятия:

I. Введение.

1) Разминка. Упражнение «Картинка»

Цель: раскрепощение, сплочение, неформальное общение сотрудников РЖД.

Материалы и оборудование: картинки различной эмоциональной нагрузки, вырезанные из старых журналов.

Инструкция. Выберите одну или несколько картинок, которые отражают ваше настроение, мироощущение, убеждение или которые вам просто понравились. Расскажите, почему вы выбрали эти картинки. (Учителя объясняют свой выбор.)

II. Теоретическая часть.

Слайдовая презентация Цель: введение в тему семинара, знакомство сотрудников РЖД со способами профилактики эмоционального выгорания. Демонстрируется слайдовая презентация.

III. Практическая часть

1. Упражнение «Откровенно говоря»

Цель: вербализация и осознание проблемы эмоционального выгорания.

Материалы: карточки с незаконченными фразами.

Инструкция. Вам нужно вытянуть любую карточку с незаконченным предложением и попытаться закончить фразу откровенно и честно.

Ожидаемый результат: упражнение помогает осознать проблемы сотрудника железнодорожной станции, вербализовать их, сплотить группу сотрудников РЖД, понять, что проблемы у всех сотрудников РЖД похожи.

2. Упражнение «Молодец!»

Цель: оптимизация самооценки сотрудников РЖД, снятие эмоционального напряжения.

Инструкция. Разделиться на два круга – внутренний и внешний, встать лицом друг к другу. Участники, стоящие во внутреннем круге, должны говорить о своих достижениях, а во внешнем круге – хвалить своего партнера, произнося следующую фразу: «А это ты молодец — раз! А это ты молодец – два!» и т.д., при этом загибая пальцы. Участники внешнего круга по команде (хлопку) передвигаются в сторону на один шаг, и все повторяется. Затем внутренний и внешний круг меняются местами, и игра повторяется до тех пор, пока каждый участник не побудет на месте хвалящего и хвастуна.

Ожидаемый результат: эмоциональная разрядка сотрудников РЖД (как правило, это упражнение проходит очень весело), повышение самооценки сотрудников РЖД.

3. Упражнение «Калоши счастья»

Цель: развитие позитивного мышления сотрудников РЖД.

Задачи: развитие навыков самопознания, формирование навыков позитивного восприятия мира, развитие позитивной Я-концепции, развитие навыков эмоциональной саморегуляции.

Материалы и оборудование: «калоши счастья» (игровой элемент, обычные резиновые калоши, желательно большого размера с веселым дизайном), карточки с ситуациями, рефлексивный кубик.

Инструкция. Я хочу предложить вам поиграть в игру, которая называется «Калоши счастья». У Андерсена есть сказка с таким названием. В этой сказке фее подарили на день рождения калоши счастья, которые она решила отдать людям, чтобы те стали счастливее. Человек, который надевал эти калоши, становился самым счастливым человеком. Калоши исполняли все его желания, он мог перенестись в любое время или эпоху. Итак, я предлагаю вам обуть эти калоши и стать счастливым человеком. Я также буду зачитывать вам различные ситуации, а ваша задача – надев эти калоши, найти в ситуации, предложенной вам, позитивные стороны. Другими словами, посмотрите на ситуацию глазами счастливого человека-оптимиста.

Ожидаемый результат: участники игры, надев «калоши счастья», отвечают на предложенную ситуацию в позитивном ключе. Тому, кто затрудняется дать позитивный ответ, остальные участники игры помогают, предлагая свои варианты. Участники получают эмоциональную разрядку и позитивный настрой.

4. Упражнение «Плюс-минус»

Цель: помочь сотрудникам РЖД осознать позитивные моменты профессиональной деятельности.

Материалы и оборудование: ватман с нарисованным деревом, который крепится на доску; самоклеющиеся стикеры в форме листочков; ручки для каждого участника.

Инструкция. Вам нужно написать на листочках одного цвета минусы вашей работы, а на листочках другого цвета – плюсы своей работы.

Участники пишут, а потом по очереди прикрепляют свои листочки с плюсами и минусами к дереву. Каждый участник озвучивает то, что он написал. За тем проводится рефлексия упражнения. Участники обсуждают, чего больше получилось – плюсов профессиональной деятельности или минусов – и почему.

Ожидаемый результат: сотрудники РЖД должны увидеть, что плюсов в работе все-таки больше, и прийти к выводу, что работа сотрудника железнодорожной станции тяжела, но приятна. А также увидеть все стороны профессиональной деятельности, осознать, что затруднения у сотрудников РЖД похожи.

IV. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Материалы и оборудование: анкеты «Обратная связь».

Инструкция. Наш семинар подошел к концу, и вам предлагается в завершение заполнить небольшую анкету, где вы сможете написать свои впечатления от семинара. Ваше мнение для нас очень важно. После того как вы напишете ваши впечатления, по

очереди расскажите о них. Сотрудники РЖД заполняют анкеты, говорят, что им понравилось, а что нет, и вы сказывают свои пожелания.

Занятие 10. «Тренинг для сотрудников РЖД «Люби себя»

Цель: обучать сотрудников РЖД способам регуляции психоэмоционального состояния.

Задачи: формировать в коллективе благоприятный психологический микроклимат, способствующий сохранению и укреплению психического здоровья сотрудников РЖД; развивать систему профилактики стрессовых ситуаций, эмоционального выгорания в профессиональной среде.

Ход занятия:

I. Введение: Здравствуйте, я рада сегодня вас видеть на нашей встрече.

Передавайте этот весенний цветок друг другу и скажите, пожалуйста, какие ассоциации вызывает у Вас слово «работа».

Я очень рада, что слово работа не вызывает не у кого отрицательных, конфликтных ассоциаций. В последнее время много говорят и пишут о таком явлении, как профессиональное «выгорание».

Мини-лекция о профессиональном выгорании.

Профессиональное выгорание – это неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе. Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие признаки:

В области Чувства появляется усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным.

Возникают Мысли: о несправедливости действий в отношении себя, не заслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве.

В области Действия возникает критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незаметным, стремление все делать очень хорошо или совсем не стараться.

Этому подвержены чаще всего люди от 35–40 лет. Получается, что к тому времени, когда они накопят достаточный профессиональный опыт, а собственные дети уже подрастут и можно ожидать резкого подъема в профессиональной сфере, происходит спад.

У людей заметно снижается:

- энтузиазм в работе;

- пропадает блеск в глазах;
- нарастает негативизм и усталость.

Бывает так, когда талантливый педагог становится проф.непригодным по этой причине. Иногда такие люди меняют профессию. При «выгорании» происходит «психознергетическая опустошенность» человека.

Что же нужно делать, чтобы не возникало эмоциональное выгорание?

Природа человека такова, что он стремится к комфорту, устранению неприятных ощущений. Это – естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека. Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое.

Естественные приемы регуляции организма:

- 1) смех, улыбка, юмор;
- 2) размышления о хорошем, приятном;
- 3) различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- 4) наблюдение за пейзажем за окном;
- 5) рассматривание комнатных цветов в помещении, фотографий и других приятных или дорогих для человека вещей;
- 6) мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- 7) «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- 8) вдыхание свежего воздуха;
- 9) чтение стихов;
- 10) высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

Конечно, нужно правильно уметь расслабляться, владеть техниками управления своим психоэмоциональным состоянием.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Притча:

«Жил мудрец, который знал все. Один человек захотел доказать, что мудрец знает не все. Зажав в ладонях бабочку, он спросил: «Скажи, мудрец, какая бабочка у меня в руках: мертвая или живая?» А сам думает: «Скажет живая – я ее умертвляю, скажет мертвая – выпущу». Мудрец, подумав, ответил: «Все в твоих руках».

Эту притчу я взяла не случайно. В наших руках возможность создать в коллективе такую атмосферу, в которой вы будете чувствовать себя комфортно. Ведь вы сами на 100% ответственны за все события в своей жизни.

Сегодня я хочу дать вам несколько техник, способов управления своим психоэмоциональным состоянием, поднять свою самооценку, повысить эмоциональный настрой. И чтобы, слово работа ассоциировалась у вас только с радостными и счастливыми моментами.

«Дышите глубже, если вы взволнованы»

Когда вы испытываете эмоциональный дискомфорт, просто проверьте, как вы дышите. Дыхание состоит из трёх фаз вдох – пауза – выдох. При повышенной возбудимости, беспокойстве, нервозности или раздражительности нужно дышать так. Вдох – пауза – выдох. Начните с 5 секунд. Попробуем!

Долго дышать в таком ритме не нужно. Следите за результатом и по нему ориентируйтесь. Можно увеличивать длительность каждой фазы. Для того что бы поднять общий тонус, собраться с силами чередование фаз должно быть следующим вдох-выдох-пауза. Попробуем!

Умение снимать мышечные зажимы позволяет снять нервно-психическое напряжение. Говорят, клин клином вышибают, и мы поступим точно так же. Чтобы достичь максимального расслабления нужно напрячься максимально сильно.

II. Практическая часть.

1. Упражнение «Лимон»

Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Сядьте удобно: руки свободно положите на колени (ладонями вверх, плечи и голова опущены. Мысленно представьте себе, что у вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно его сжимать до тех пор, пока не почувствуете, что «выжали» весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Теперь представьте себе, что лимон находится в левой руке. Повторите упражнение. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните упражнение одновременно двумя руками. Расслабьтесь. Насладитесь состоянием покоя.

2. Упражнение «Ластик»

Для поддержания стабильного психологического состояния, а также для профилактики различных профессиональных психосоматических расстройств важно уметь забывать, как бы «стирать» из памяти конфликтные ситуации.

Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаши, ластик. Мысленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка, образная

ассоциация, символ и т.д. Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. «Стирайте» до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите ластик и «стирайте» до ее полного исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить.

В результате выполнения антистрессовых упражнений восстанавливается межполушарное взаимодействие и активизируется нейроэндокринный механизм, обеспечивающий адаптацию к стрессовой ситуации и постепенный психофизиологический выход из нее.

3. Упражнение «Моечная машина»

А сейчас встаньте, пожалуйста, в шеренгу, рассчитайтесь на первый и второй. Первые номера шаг вперед. Все участники становятся в две шеренги лицом друг к другу. Первый человек в шеренге №1 становится «машиной», последний человек в шеренге №2 становится «сушилкой». «Машина» проходит между шеренгами, все ее моют, поглаживают, бережно и аккуратно потирают. «Сушилка» должна его высушить – обнять. Прощедший «мойку» становится «сушилкой» во второй шеренге, с начала шеренги идет следующая «машина» из шеренги №2.

4. Упражнение-самодиагностика «Я в лучах солнца»

Цель: определить степень отношения к себе (положительное или отрицательное, поиск и утверждение своих положительных качеств. (10 мин). (В кругу, сидя на стульях).

Нарисуйте на листе бумаги круг. В кругу нарисуйте свой портрет схематично. Прорисуйте лучи, идущие от этого круга. Получается солнце. Вдоль каждого луча запишите свое качество.

При анализе учитывается количество лучей (ясное представление себя) и преобладание положительных качеств (позитивное восприятие себя). Посчитайте свои лучи и напишите цифру!

Обсуждение: Сколько у вас получилось лучей? Есть ли у вас отрицательные качества? Замените отрицательные качества на положительные? У кого получилось лучей меньше 10, то дорисуйте и подпишите свое качество?

Чем больше получилось лучей, с положительными качествами, тем самым вы ясно, открыто представляете себя. У вас хорошая, адекватная самооценка!

5. Упражнение «Пять добрых слов»

Оборудование: листы бумаги, ручки

Форма работы: Участники разбиваются на подгруппы по 6 человек.

Задание. Каждый из вас должен: обведите свою левую руку на листе бумаги; на ладошке напишите свое имя; потом вы передаете свой лист соседу справа, а сами получаете рисунок от соседа слева.

В одном из «пальчиков» полученного чужого рисунка, вы пишете какое-нибудь привлекательное, на ваш взгляд, качество ее обладателя. Другой человек делает запись на другом пальчике и т.д., пока лист не вернется к владельцу.

Когда все надписи будут сделаны, автор получает рисунки и знакомится с «комплиментами».

Обсуждение: Какие чувства вы испытывали, когда читали надписи на своей «руке»? Все ли ваши достоинства, о которых написали другие, были вам известны?

III. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

1) Притча о колодце

А закончить нашу с вами встречу я хочу притчей.

Однажды осел упал в колодец и стал громко вопить, призывая на помощь. На его крики прибежал хозяин и развел руками – ведь вытащить ослика из колодца было невозможно.

Тогда хозяин рассудил так: «Осел мой уже стар, и ему недолго осталось, а я все равно хотел купить нового молодого осла. Этот колодец уже совсем высох, и я уже давно хотел его засыпать и вырыть новый. Так почему бы сразу не убить двух зайцев – засыплю-ка я старый колодец, да и ослика заодно закопаю».

Недолго думая, он пригласил своих соседей – все дружно взялись за лопаты и стали бросать землю в колодец. Осел сразу же понял, что к чему и начал громко вопить, но люди не обращали внимание на его вопли и молча продолжали бросать землю в колодец.

Однако очень скоро ослик замолчал. Когда хозяин заглянули в колодец, он увидел следующую картину – каждый кусок земли, который падал на спину ослика, он стряхивал и приминал ногами. Через некоторое время, к всеобщему удивлению, ослик оказался наверху и выпрыгнул из колодца! Так вот...

Возможно, в вашей жизни было много всяких неприятностей, и в будущем жизнь будет посылать вам все новые и новые. И всякий раз, когда на вас упадет очередной ком, помните, что вы можете стряхнуть его и именно благодаря этому кому, подняться немного выше. Таким образом, вы постепенно сможете выбраться из самого глубокого колодца.

Запомните пять простых правил:

1. Освободите свое сердце от ненависти – простите всех, на кого вы были обижены.

2. Освободите свое сердце от волнений – большинство из них бесполезны.
3. Ведите простую жизнь и цените то, что имеете.
4. Отдавайте больше.
5. Ожидайте меньше.

Желаю дальнейших творческих успехов! Здоровья! Радости! Спасибо за работу!

2) Упражнение обратная связь «Мишень»

А сейчас поставьте метки на мишени на той цифре, на сколько, оцениваете наши занятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования синдрома эмоционального выгорания сотрудников железнодорожной станции

Таблица 4.1 – Результаты исследования эмоционального выгорания по опроснику
«Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

№	Количество баллов	Уровень
1	2	3
1	0	Низкий
2	2	Средний
3	4	Средний
4	2	Средний
5	0	Низкий
6	5	Средний
7	3	Средний
8	6	Средний
9	0	Низкий
10	7	Высокий
11	0	Низкий
12	1	Низкий
13	0	Низкий
14	1	Низкий
15	8	Высокий
16	4	Средний
17	5	Средний
18	0	Низкий
19	7	Высокий
20	6	Средний
21	3	Средний
22	6	Средний

Продолжение таблицы 4.1

23	8	Высокий
24	1	Низкий
25	5	Средний
26	2	Средний
27	0	Низкий
28	1	Низкий
29	0	Низкий
30	1	Низкий

Таблица 4.2 – Оценка эмоционального выгорания по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак) после внедрения программы

Высокий» (В. Каменин, Г. Говак) после внедрения программы			
№ п/п	Уровни	Результаты исследования	
		Количество человек	Доля сотрудников в %
Констатирующий этап			
1	Высокий	12	40
2	Средний	10	33,6
3	Низкий	8	26,4
Контрольный этап			
1	Высокий	4	13,2
2	Средний	8	26,4
3	Низкий	18	60,4

Таблица 4.3 – Результаты расчета Т-критерия Вилкоксона по опроснику «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак)

№ п/п	Результаты исследования		Сдвиг ($t_{\text{после-}}t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
	До эксперимента	После эксперимента			
1	2	3	4	5	6
1	1	0	-1	1	7
2	4	2	-2	2	16,5
3	8	4	-4	4	28,5
4	5	2	-3	3	23

Продолжение таблицы 4.3

5	1	0	-1	1	7
6	8	5	-3	3	23
7	5	3	-2	2	16,5
8	8	6	-2	2	16,5
9	1	0	-1	1	7
10	8	7	-1	1	7
11	1	0	-1	1	7
12	2	1	-1	1	7
13	1	0	-1	1	7
14	3	1	-2	2	16,5
15	7	8	1	1	7
16	8	4	-4	4	28,5
17	8	5	-3	3	23
18	4	0	-4	4	28,5
19	8	7	-1	1	7
20	9	6	-3	3	23
21	5	3	-2	2	16,5
22	8	6	-2	2	16,5
23	7	8	1	1	7
24	0	1	1	1	7
25	8	5	-3	3	23
26	5	2	-3	3	23
27	1	0	-1	1	7
28	4	1	-3	3	23
29	1	0	-1	1	7
30	5	1	-4	4	28,5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					21

Количество человек в выборке составляет 30. Сумма по столбцу рангов равна $\Sigma=465$.

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы по формуле (1):

$$\Sigma(R)_p = \frac{N(N+1)}{2} = \frac{30(30+1)}{2} = 465 \quad (1)$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те сдвиги, которые являются нетипичными, в данном случае – положительными (выделили их в таблице 4.3 жирным). Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия $T_{\text{эмп}} = 21$.

Критические значения T при $n=30$:

$T_{\text{кр}} = 120$ (при $p \leq 0,01$);

$T_{\text{кр}} = 151$ (при $p \leq 0,05$).

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы «редких», в данном случае положительных, сдвигов не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю.

В данном же случае эмпирическое значение T попадает в зону значимости: $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}(0,01)$. $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости.

Ось значимости:

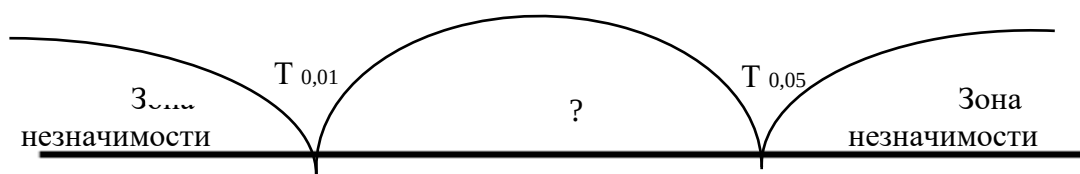


Рисунок 4.1 – Ось значимости

Таким образом, нами принимается альтернативная гипотеза.

Таблица 4.4 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза напряжения)

№	Результаты по показателям				Итого за фазу
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	
1	2	3	4	5	6
1	11	10	7	7	35

Продолжение таблицы 4.4

2	10	10	11	10	41
3	14	10	11	13	48
4	16	17	16	11	60
5	7	8	8	9	32
6	19	18	17	19	73
7	16	16	13	14	59
8	19	20	18	14	71
9	9	9	10	11	39
10	19	20	12	11	62
11	9	7	8	9	33
12	16	17	11	11	55
13	9	10	14	12	45
14	9	9	6	7	31
15	14	12	15	15	56
16	13	15	14	16	58
17	16	17	14	10	57
18	19	12	11	12	54
19	16	18	10	11	55
20	18	18	19	20	75
21	12	11	7	6	36
22	19	15	17	17	68
23	16	19	18	19	72
24	10	6	8	7	31
25	16	17	13	14	60
26	10	10	10	9	39
27	11	8	6	7	32
28	16	13	13	13	55
29	8	8	6	7	29
30	16	14	14	15	59

Таблица 4.5 – Оценка по показателям фазы напряжения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко после внедрения программы

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням					
		не сложившийся симптом		складывающийся симптом		сложившийся симптом	
		До	После	До	После	До	После
Переживание психотравмирующих обстоятельств	Кол-во человек	1	6	6	10	23	14
	Доля сотрудников в %	3,3	19,8	19,8	33,5	76,9	46,7
Неудовлетворенность собой	Кол-во человек	3	8	13	11	14	11
	Доля сотрудников в %	9,9	25,4	42,9	37,3	47,2	37,3
Загнанность в клетку	Кол-во человек	2	9	17	15	11	6
	Доля сотрудников в %	6,6	30,7	56,1	49,5	37,3	19,8
Тревога и депрессия	Кол-во человек	3	10	15	15	12	5
	Доля сотрудников в %	9,9	33,5	49,5	49,5	40,6	17

Таблица 4.6 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза резистенции)

№	Результаты по показателям				Итого за фазу
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	
1	2	3	4	5	6
1	7	6	8	8	29
2	7	10	13	11	41
3	16	13	15	15	59
4	9	9	8	7	33
5	5	8	9	11	33
6	18	19	20	20	77

Продолжение таблицы 4.6

7	9	8	7	7	31
8	20	21	10	16	67
9	9	9	12	10	40
10	19	20	11	13	63
11	8	9	8	8	33
12	18	15	10	8	51
13	13	12	11	12	48
14	10	7	6	9	32
15	11	8	8	7	34
16	21	15	13	11	60
17	17	18	14	11	60
18	7	9	8	8	32
19	17	12	16	14	59
20	16	17	13	12	58
21	10	10	7	8	35
22	26	14	15	15	70
23	17	12	11	13	53
24	13	10	7	6	36
25	16	14	14	15	59
26	15	9	10	13	47
27	9	8	6	7	30
28	13	10	8	9	40
29	7	7	8	9	31
30	9	9	7	10	35

Таблица 4.7 – Оценка по показателям фазы резистенция по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко после внедрения программы

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням					
		не сложившийся симптом		складывающийся симптом		сложившийся симптом	
		До	После	До	После	До	После
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Кол-во человек	3	12	12	7	15	11
	Доля сотрудников в %	9,9	39,6	39,6	23,1	50,5	37,3
Эмоционально-нравственная дезориентация	Кол-во человек	5	13	16	12	9	5
	Доля сотрудников в %	16,5	42,9	52,8	55,6	30,7	16,5
Расширение сферы экономии эмоций	Кол-во человек	5	14	18	14	7	2
	Доля сотрудников в %	16,5	46,7	59,4	46,7	24,1	6,6
Редукция профессиональных обязанностей	Кол-во человек	5	13	16	15	9	2
	Доля сотрудников в %	16,5	42,9	52,8	49,5	30,7	6,6

Таблица 4.8 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (фаза истощения)

№	Результаты по показателям				Итог о за фазу
	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматическое и психовегетативные нарушения	
1	2	3	4	5	6
1	8	9	8	8	33
2	15	14	14	13	56
3	18	15	14	12	59
4	6	7	7	11	31
5	9	8	9	9	35
6	14	12	13	12	51

Продолжение таблицы 4.8

7	8	7	5	8	28
8	20	20	19	18	77
9	8	8	11	12	39
10	22	21	17	20	80
11	8	9	7	7	31
12	9	8	12	11	40
13	6	9	9	8	32
14	4	6	8	11	29
15	9	9	9	9	36
16	11	8	9	8	36
17	17	16	15	12	60
18	9	9	8	9	35
19	16	13	14	15	58
20	17	11	10	10	48
21	9	9	7	8	33
22	17	18	15	21	71
23	15	9	11	12	47
24	12	9	4	6	31
25	16	14	15	14	59
26	11	11	6	7	35
27	12	5	7	8	32
28	13	7	8	8	36
29	9	8	7	8	32
30	7	9	9	8	33

Таблица 4.9 – Оценка по показателям фазы истощения по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко после внедрения программы

Показатели	Параметры оценки	Результаты по уровням					
		не сложившийся симптом		складывающийся симптом		сложившийся симптом	
		До	После	До	После	До	После
Эмоциональный дефицит	Кол-во человек	6	14	13	10	11	6
	Доля сотрудников в %	19,8	46,2	42,9	34	37,3	20
Эмоциональная отстраненность	Кол-во человек	7	20	17	6	6	4
	Доля сотрудников в %	23,1	66,8	56,1	20	20,8	13,2
Личностная отстраненность (деперсонализация)	Кол-во человек	8	18	17	10	5	2
	Доля сотрудников в %	26,4	59,4	56,1	34	17,5	6,6
Психосоматические и психовегетативные нарушения	Кол-во человек	7	16	15	11	8	3
	Доля сотрудников в %	23,1	53,3	49,5	36,7	27,4	10

Таблица 4.10 – Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко по фазам

№	Итоговые результаты по фазам			Итого баллов
	Напряжение	Резистенция	Истощение	
1	2	3	4	5
1	35	29	33	97
2	41	41	56	138
3	48	59	59	166
4	60	34	31	125
5	32	33	35	100
6	73	77	51	201
7	59	31	28	118
8	71	67	77	215

Продолжение таблицы 4.10

9	39	40	39	118
10	62	63	80	205
11	33	33	31	97
12	55	51	40	146
13	45	48	32	125
14	31	32	29	92
15	56	34	36	126
16	58	60	36	154
17	57	60	60	177
18	54	32	35	121
19	55	59	58	172
20	75	58	48	181
21	36	35	33	104
22	68	70	71	209
23	72	53	47	172
24	31	36	31	98
25	60	59	59	178
26	39	47	35	121
27	32	30	32	94
28	55	40	36	131
29	29	31	32	92
30	59	35	33	127

Таблица 4.11 – Оценка по фазам по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко после внедрения программы

Фазы	Параметры оценки	Результаты по уровням					
		фаза не сформировалась		фаза в стадии формирования		сформировавшаяся фаза	
		До	После	До	После	До	После
Напряжение	Кол-во человек	1	8	13	16	16	6
	Доля сотрудников в %	3,3	26,7	42,9	53,3	53,8	20
Резистенция	Кол-во человек	6	13	14	13	10	4
	Доля сотрудников в %	19,8	43,4	46,2	43,4	34	13,2
Истощение	Кол-во человек	13	17	10	10	7	3
	Доля сотрудников в %	42,9	57	33	33	24,1	10

Таблица 4.12 – Результаты расчета Т-критерия Вилкоксона по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

№ п/п	Результаты исследования		Сдвиг (t _{после-до})	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
	До эксперимента	После эксперимента			
1	2	3	4	5	6
1	94	97	3	3	3
2	137	138	1	1	1
3	213	166	-47	47	24,5
4	141	125	-16	16	7,5
5	98	100	2	2	2
6	240	201	-39	39	21
7	159	118	-41	41	22,5
8	243	215	-28	28	15
9	139	118	-21	21	11
10	221	205	-16	16	7,5

Продолжение таблицы 4.12

11	138	97	-41	41	22,5
12	166	146	-20	20	9,5
13	131	125	-6	6	4
14	124	92	-32	32	17,5
15	146	126	-20	20	9,5
16	234	154	-80	80	30
17	244	177	-67	67	29
18	150	121	-29	29	16
19	237	172	-65	65	28
20	228	181	-47	47	24,5
21	141	104	-37	37	20
22	223	209	-14	14	6
23	196	172	-24	24	13,5
24	146	98	-48	48	26
25	241	178	-63	63	27
26	153	121	-32	32	17,5
27	118	94	-24	24	13,5
28	153	131	-22	22	12
29	104	92	-12	12	5
30	160	127	-33	33	19
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					6

Количество человек в выборке составляет 30. Сумма по столбцу рангов равна $\Sigma=465$.

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы по формуле (2):

$$\Sigma(R)_p = \frac{N(N+1)}{2} = \frac{30(30+1)}{2} = 465 \quad (2)$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те сдвиги, которые являются нетипичными, в данном случае – положительными (выделили их в таблице 4.12 жирным). Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия $T_{\text{эмп}} = 6$.

Критические значения T при $n=30$:

$T_{\text{кр}} = 120$ (при $p \leq 0,01$);

$T_{\text{кр}} = 151$ (при $p \leq 0,05$).

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы «редких», в данном случае положительных, сдвигов не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю.

В данном же случае эмпирическое значение T попадает в зону значимости: $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}} (0,01)$. $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости.

Ось значимости:

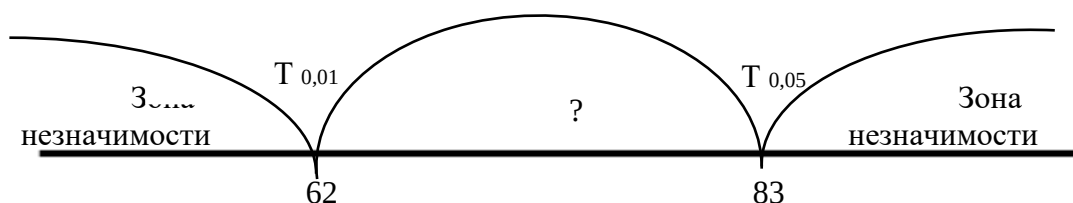


Рисунок 4.2 – Ось значимости

Таким образом, нами принимается альтернативная гипотеза.

Таблица 4.13 – Результаты исследования эмоционального выгорания по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова

№ п/п	Итоговые результаты по шкалам			Итого баллов
	Психоэмоциональное истощение	Личностное отдаление	Профессиональная мотивация	
1	2	3	4	5
1	36	21	24	81
2	37	28	11	76
3	35	26	15	76
4	9	8	22	39
5	5	7	26	38
6	28	23	19	70

Продолжение таблицы 4.13

7	19	11	12	42
8	49	31	16	96
9	8	7	11	26
10	36	31	7	74
11	15	9	24	48
12	19	14	23	56
13	35	21	20	76
14	6	6	10	22
15	37	32	9	78
16	37	18	12	67
17	46	38	19	103
18	9	14	7	30
19	44	30	13	87
20	51	31	11	93
21	39	33	16	88
22	45	37	10	92
23	42	29	10	81
24	16	13	5	34
25	41	37	15	93
26	18	14	6	38
27	17	15	11	43
28	39	29	7	75
29	19	16	9	44
30	40	30	6	76

Таблица 4.14 – Оценка эмоционального выгорания по методике определения психического выгорания А. А. Рукавишникова после внедрения программы

Параметры оценки	Результаты по уровням									
	крайне низкие		низкие значения		средние значения		высокие значения		Крайне высокие	
	До	После	До	После	До	После	До	После	До	После
Психоэмоциональное истощение										
Кол-во человек	2	5	4	7	7	10	12	7	5	1
Доля сотрудников в %	6,6	16,6	13,2	23,3	23,6	33,5	40	23,3	16,6	3,3
Личностное отдаление										
Кол-во человек	3	5	2	7	11	13	10	5	4	0
Доля сотрудников в %	10	16,6	6,6	23,3	36,7	43,5	33,5	16,6	13,2	0
Профессиональная мотивация										
Кол-во человек	0	6	8	11	17	12	5	1	0	0
Доля сотрудников в %	0	20	26,7	36,7	56,7	40	16,6	3,3	0	0
Индекс психического «выгорания»										
Кол-во человек	1	3	4	8	12	15	10	4	3	0
Доля сотрудников в %	3,3	10	13,2	26,7	40	50,1	33,5	13,2	10	0

Таблица 4.15 – Результаты расчета Т-критерия Вилкоксона по методике определения психического выгорания А.А. Рукавишникова

№ п/п	Результаты исследования		Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
	До эксперимента	После эксперимента			
1	2	3	4	5	6
1	96	81	-15	15	14,5
2	90	76	-14	14	13
3	94	76	-18	18	17,5

Продолжение таблицы 4.15

4	55	39	-16	16	16
5	34	38	4	4	1,5
6	97	70	-27	27	29
7	81	42	-39	39	30
8	108	96	-12	12	8
9	37	26	-11	11	5,5
10	95	74	-21	21	25
11	67	48	-19	19	19,5
12	76	56	-20	20	22
13	97	76	-21	21	25
14	31	22	-9	9	3,5
15	90	78	-12	12	8
16	93	67	-26	26	28
17	114	103	-11	11	5,5
18	49	30	-19	19	19,5
19	96	87	-9	9	3,5
20	115	93	-22	22	27
21	92	88	-4	4	1,5
22	110	92	-18	18	17,5
23	94	81	-13	13	11
24	47	34	-13	13	11
25	113	93	-20	20	22
27	56	43	-13	13	11
28	87	75	-12	12	8
29	64	44	-20	20	22
30	91	76	-15	15	14,5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					1,5

Количество человек в выборке составляет 30. Сумма по столбцу рангов равна $\Sigma=465$.

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы по формуле (3):

$$\Sigma(R)_p = \frac{N(N+1)}{2} = \frac{30(30+1)}{2} = 465 \quad (3)$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те сдвиги, которые являются нетипичными, в данном случае – положительными (выделили их в таблице 4.15 жирным). Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия $T_{\text{эмп}} = 1,5$.

Критические значения T при $n=30$:

$T_{\text{кр}} = 120$ (при $p \leq 0,01$);

$T_{\text{кр}} = 151$ (при $p \leq 0,05$).

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы «редких», в данном случае положительных, сдвигов не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю.

В данном же случае эмпирическое значение T попадает в зону значимости: $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}(0,01)$. $T_{\text{эмп}}$ находится в зоне значимости.

Ось значимости:

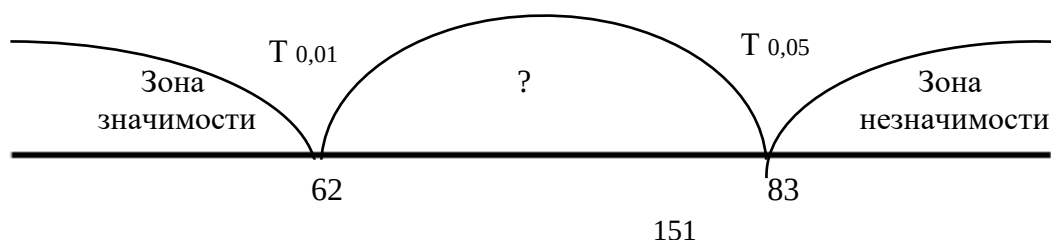


Рисунок 4.3 – Ось значимости

Таким образом, нами принимается альтернативная гипотеза.