

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра общей и клинической психологии

**ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ С РАЗНЫМ
УРОВНЕМ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ**

Выпускная квалификационная работа
студентки очной формы обучения
направления подготовки 37.03.01 Психология
4 курса, группы 02061401
Богомоловой Анны Олеговны

Научный руководитель:
канд. психол. наук,
доцент кафедры общей
и клинической
психологии
Гут Ю.Н.

БЕЛГОРОД 2018

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания и его профилактики у представителей помогающих профессий.....	8
1.1 Развитие взглядов на феномен эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной психологии.....	8
1.2 Стресс и стрессоустойчивость как факторы, влияющие на процесс эмоционального выгорания	16
1.3 Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.....	22
Глава 2. Экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.....	32
2.1 Организация и методы исследования синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.....	32
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования психологических особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.....	36
2.3 Организация и проведение программы профилактики и оценка ее эффективности.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	63
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ.....	68
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	75

ВВЕДЕНИЕ

К числу основных задач долгосрочного социально-экономического развития нашей страны на период до 2020 года относится сохранение и укрепление здоровья граждан Российской Федерации в условиях оптимизации их профессиональной деятельности, что особенно актуализирует проблему профилактики эмоционального выгорания.

В последнее время в отечественной и зарубежной литературе часто рассматривается проблема эмоционального выгорания и связанного с ним синдрома хронической усталости.

Термин «эмоциональное выгорание» был предложен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом. В литературе в качестве синонима синдрома эмоционального выгорания, используется термин «синдром психического выгорания», «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание».

Указанное понятие является феноменом современности, как следствие нынешней интенсификации профессиональной деятельности, роста эмоциональных, информационных, коммуникативных нагрузок при дефиците двигательной активности и нарушении гармоничного образа жизни современного человека. Широкое распространение данного явления обнаруживается у специалистов «субъект-субъектных» профессий.

Изучение механизмов противодействия профессиональному выгоранию, как системного эффекта субъектно-личностных, организационных и социальных факторов представляется важным для многих областей науки и практики, связанных с вопросами профессиональной деформации, трудовой мотивации, душевного благополучия и профессионального здоровья, социального взаимодействия работников различных профессиональных групп (А.Ю. Василенко, С.Б.Величковская, Н.Е. Водопьянова, Л.Г. Дикая, В.В. Лукьянов, Л.Н.Молчанова, В.Е. Орел, Е. С. Старченкова, Б.А. Ясько и др.).

Проблема синдрома эмоционального выгорания нашла свое отражение в работах зарубежных и отечественных ученых, посвященных содержанию, структуре и методам его диагностики (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Д.В. Воронкова, К. Маслак, Л.В. Мурай, В.Е. Орел, Х. Фрейденбергер, и др.). Особенности синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий рассматривали Т.В. Артемьева, О.С. Балыкина, Н.Н. Меркулова, М.И. Санькова, С.Г. Сафаргалиева, Л.В. Топчий, и др.

В.Е. Орел разделяя факторы, влияющие на возникновение выгорания, на организационные и индивидуальные, предложил для профилактики и терапии выгорания два направления – личностно-ориентированное и организационно-ориентированное.

Личностно–ориентированный подход направлен на восстановление утраченных ресурсов, личностный рост, развитие профессиональных компетенций, через саморазвитие, самопомощь и помощь извне. Организационно-ориентированное направление затрагивает изменения на уровне отдельных структурных подразделений и организации в целом, однако внедрение данного метода требует значительного вложения денег, усилий и времени. Среди наиболее эффективных организационно-ориентированных методов К. Маслак выделяет наставничество, супервизорство, повышение квалификации, карьерный рост.

Указанная проблема нуждается в пристальном внимании, поскольку отрицательные последствия эмоционального выгорания, отражаются не только на результатах деятельности представителей помогающих профессий, но и на их психическом и физическом здоровье.

Профессия работника пенсионной службы относится к типу помогающих профессий, независимо от разновидности выполняемой работы. Работа с людьми, включающая регулярные стрессовые ситуации, в которые попадает сотрудник в процессе сложного взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть его социальных проблем, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы требуют

большой эмоциональной нагрузки и оказывают существенное влияние на здоровье.

Работникам Пенсионного фонда, по роду деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен синдром эмоционального выгорания (СЭВ), который проявляется в нервозности, психической неустойчивости, повышенной тревожности, эмоциональной нестабильности и даже агрессивности. Что может привести к дисфункциональным последствиям и отрицательно сказаться на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с коллегами и получателями услуг Пенсионного фонда.

Люди, не получающие необходимого психологического просвещения, не знают, насколько опасно для них эмоциональное выгорание: это не эпизод, а конечный результат процесса «сгорания дотла».

До настоящего времени исследований эмоционального выгорания специалистов Пенсионного фонда не проводилось. Поэтому решение проблемы профилактики и коррекции эмоционального выгорания в указанной сфере деятельности работников имеет большое практическое значение.

Таким образом, актуальность данного исследования обусловлена появлением в психических состояниях работников фонда симптомов эмоционального выгорания. «Выгоревший» специалист, испытывающий постоянные эмоциональные перегрузки, не может выполнять свои должностные обязанности на должном уровне, и замечает ухудшения физического и психического здоровья. В связи чем, возникла необходимость изучения факторов, влияющих на формирование эмоционального выгорания и разработки практических рекомендаций, направленных на предотвращение эмоционального выгорания специалистов Пенсионного фонда.

Актуальность обращения к проблеме профилактики синдрома эмоционального выгорания и его профилактики у сотрудников Пенсионного фонда обуславливается наличием следующих противоречий:

– между научно-теоретической разработанностью проблемы эмоционального выгорания в процессе профессиональной деятельности и практико-технологическим обеспечением профилактики этого явления в деятельности сотрудников Пенсионного фонда;

– между уровнем предрасположенности сотрудников Пенсионного фонда к синдрому эмоционального выгорания и недостаточным владением ими способами восполнения психологических ресурсов как на интерперсональном, так и на интраперсональном уровне.

Выделенные противоречия обусловили **проблему** данной работы: каковы особенности эмоционального выгорания у сотрудников Пенсионного фонда и как оптимизировать направления его профилактики?

Объект – эмоциональное выгорание у представителей помогающих профессий.

Предмет – особенности эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости.

Цель исследования: изучить факторы, способствующие эмоциональному выгоранию у представителей помогающих профессий.

Гипотеза исследования:

1) существуют различия в выраженности эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости: сотрудники с низким уровнем стрессоустойчивости характеризуются низким уровнем эмоционального тонуса, неудовлетворенностью собой и деятельностью; сотрудники с высоким уровнем стрессоустойчивости оценивают свою профессиональную деятельность как социально значимую, более ответственно подходят к выполнению своих обязанностей. Своевременная психологическая профилактика посредством развития стрессоустойчивости способствует снижению негативных последствий эмоционального выгорания.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

- 1) проанализировать теоретические подходы к пониманию эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии;
- 2) изучить особенности проявления эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий;
- 3) выявить факторы, влияющие на проявление эмоционального выгорания у сотрудников Пенсионного фонда;
- 4) разработать и оценить эффективность программы профилактики эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.

Теоретическую основу исследования составили:

- теоретические положения психологии эмоций, психологических механизмов эмоциональной устойчивости человека (К.Э. Изард, Е.П. Ильин и др.);
- исследования психического здоровья и защитных механизмов личности (Л.Д. Демина, Н.Н. Меркулова, Г. Селье и др.);
- исследования влияния профессиональной деятельности на развитие эмоционального выгорания (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, К. Маслак, В.Е. Орел и др.).

Методы исследования:

- организационные методы: сравнительный;
- эмпирические методы: тесты, анкета, беседа;
- методы обработки данных: абсолютная и относительная частота (проценты), коэффициент корреляции r-Спирмена, U-критерий Манна-Уитни, факторный анализ.
- интерпретационные методы: структурное описание.

Методики исследования:

1. методика «Диагностика профессионального выгорания для консультантов фонда социальной защиты» (К. Маслак, С. Джексон, модификация Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой) используется для оценки профессионального выгорания у сотрудников помогающих профессий;

2. методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко) позволяет выявить ведущие симптомы эмоционального выгорания и определить, к какой фазе развития стресса они относятся;

3. «Тест самооценки стрессоустойчивости» (С. Коухен и Г. Виллиансон) позволяет определить уровень самооценки стрессоустойчивости;

4. анкета «Стресс на работе» (Ю.Н. Гут) позволяет определить демографические показатели испытуемых и источники стресса со способами его подавления.

Опытно-экспериментальная база: исследование проводилось на базе Управления Пенсионного фонда в г. Валуйки и Валуйском районе Белгородской области. **Выборку** составили 60 сотрудников в возрасте от 20 до 58 лет, стаж работы в профессиональной сфере от 1 года.

Внедрение результатов исследования: наше исследование было проведено по заказу начальника ГУ-УПФР в г. Валуйки и Валуйском районе Белгородской области, результаты исследования легли в основу областного проекта «Профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий». Результаты исследования представлены на заседании кафедры общей и клинической психологии педагогического института НИУ «БелГУ»; Международной научной конференции перспективных разработок (Курск, 2017), Международной научно-практической конференции (Белгород, 2018) и студенческой научной конференции (Белгород 2018 г.); опубликованы в 3 научных изданиях.

Структура исследования соответствует цели и задачам и включает введение, две главы, заключение, список использованной литературы (62 источника), 10 рисунков, 4 таблицы и приложения. Объем работы составляет 74 страницы машинописного текста.

Глава 1. Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания и его профилактики у представителей помогающих профессий

1.1 Развитие взглядов на феномен эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной психологии

Влияние эмоциональной устойчивости, стрессоустойчивости специалистов на эффективность деятельности в своих научных трудах рассматривали такие исследователи, как М.В. Грицаенко, П.Б. Зильберман, В.М. Писаренко, К.К. Платонов, Е.В. Романина, Е.М. Семенова, О.А. Черникова.

Многогранность эмоций, их проявление на различных уровнях отражения и деятельности, сложные отношения с предметным содержанием, способность к слиянию и образованию сочетаний исключают возможность простой линейной их классификации. На данном этапе развития психология располагает целым рядом независимых или частично перекрывающихся признаков и оснований для деления эмоциональных явлений, а существующие классификационные схемы либо акцентируют одно или другое из этих делений, либо вводят их шаг за шагом в том или ином сочетании и последовательности.

Э. Кирхлер утверждает, что характеристики реагирования, постоянно и ярко проявляющиеся у данного человека, являются его эмоциональными свойствами. К ним относят эмоциональную возбудимость, как готовность эмоционально реагировать на значимые для человека раздражители; глубину переживаний, как способность испытывать при некоторых наиболее благоприятных обстоятельствах такие интенсивные чувства, которые доступны сравнительно немногим. К эмоциональным свойствам относят эмоциональную ригидность – лабильность, экспрессивность, оптимизм – пессимизм и эмоциональную устойчивость [26].

Относительно недавно в психологической литературе появляется термин «синдром эмоционального выгорания» («burnout»). Он был

предложен американским психиатром Х. Фроуденбергером в 1974. Этим термином автор определял психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами (клиентами) и эмоционально нагруженной атмосфере при выполнении профессиональной деятельности [Цит. по 31].

Позже К. Маслак определила эмоциональное выгорание как потерю интереса и осторожности в работе. А в последствии, развивая свою идею, она обозначила это понятие как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки и отношения к работе, а также утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам» [32].

В советской психологии термин «выгорание личности» никак не приживался. Согласно идеологическим установкам, господствовавшим при коммунистической власти, личность «советского человека», воодушевленная «ленинским учением», несокрушима и не может «выгореть». На русский язык слово «burnout» переводилось как «эмоциональная слабость», «психологическое истощение» и т.п. Только с 1989 г. стали использовать словосочетание «выгорание эмоций», не замечая, что это лишь один компонент синдрома «выгорание личности».

Позже под понятием «синдром эмоционального выгорания» ученые понимали состояние истощения с чувством собственной ненужности. В настоящее время симптоматика этого синдрома значительно расширилась за счет учета психосоматического компонента. Исследователи все больше связывают синдром с психосоматическим самочувствием и относили его к состоянию предболезни. Синдром эмоционального выгорания удостоился диагностического статуса, в Международной классификации болезней (МКБ – 10) относится к рубрике Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни» [Цит. по 4].

В.В. Бойко определяет эмоциональное выгорание, как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или

частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения [8].

Часто пишут «профессиональное выгорание», подчеркивая результат – ухудшение работоспособности, упуская деформацию личности профессионала.

По определению Н.Е. Водопьяновой – это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности. Ее можно рассматривать в контексте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов [14].

Грановская Р.М. определила синдром эмоционального выгорания, как состояние физического и психического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях; комбинация физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления; личностная деформация вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений в системе «человек – человек»; состояние физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к деятельности, потерю понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентов, возникает на фоне стресса, вызванного межличностным общением; специфический вид профессионального хронического состояния лиц, работающих с людьми состояние профессиональной деформации, тесно связан с содержанием синдрома хронической усталости; неспецифическая защитная реакция организма в ответ на психотравмирующие факторы; процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляется в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отчуждения и снижение удовольствия от выполнения определенной деятельности [18].

Научный интерес вызывают работы ученых, посвященные анализу конкретных стадий и моделей синдрома эмоционального выгорания (М. Буриш, Дж. Гринберг, С. Джексон, Д. Дирендонк, К. Маслак, А. Пайнс, Б. Перлман, Х. Сикста, Э. Хартман, А. Чиром, В. Шауфели и др.).

По мнению Н.Н. Меркуловой синдром эмоционального выгорания проявляется в:

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

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

в) негативном самовосприятии в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства [33].

Согласно современным данным, основными признаками синдрома эмоционального выгорания являются: ощущение эмоционального истощения, наличие негативных чувств по отношению к людям, негативная самооценка. Установлено, что данный синдром наиболее характерен для представителей социальных или коммуникативных профессий. Синдром эмоционального выгорания включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслак: эмоциональную истощенность, деперсонализацию и редуцирование профессиональных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и т. д. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам. Редуцирование профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в

своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней, то, как человек воспринимает себя в профессиональном плане[32].

Достаточно широко рассматривает синдром эмоционального выгорания известный отечественный ученый В. Бойко [9]. Автором была предложена трехмерная модель синдрома эмоционального выгорания, структурными компонентами которого являются стадии напряжения, резистенции и истощения. Каждая из них сопровождается четырьмя симптомами, благодаря которым можно исследовать специфику проявления синдрома. Остановимся на анализе именно этой модели синдрома эмоционального выгорания и более подробно рассмотрим указанные компоненты и их симптомы.

1. Напряжение (образуется в результате хронической психоэмоциональной атмосферы, нестабильных, заостренных обстоятельств, повышенной ответственности, неудовлетворительной взаимодействия с окружающими). Напряжение является предвестником и «пусковым» механизмом в формировании синдрома эмоционального выгорания, имеет динамический характер, что обусловлено постоянством или усилением негативных факторов:

- переживание психотравмирующих обстоятельств, оказывается в осознании психотравмирующих факторов, которые трудно устранить;
- неудовлетворенность собой (неудовлетворенность собственной деятельностью и самим собой. Начинает действовать механизм «эмоционального переноса»);
- загнанность в клетку (ощущение безысходности ситуации, желание сменить вид деятельности вообще);
- тревога и депрессия (повышение уровня тревожности, раздражительность, депрессивные настроения и т.п.).

2. Резистенции (человек пытается в определенной степени оградить себя от неприятных впечатлений, внешних воздействий):

– неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (неконтролируемое влияние настроения на межличностные отношения, экономное проявление эмоций);

– эмоционально-нравственная дезориентация (развитие равнодушия в отношениях; постоянные мысли: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают хорошего отношения», «таким нельзя сочувствовать»);

– расширение сферы экономии эмоций (эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые отношения);

– редукция профессиональных обязанностей (стремление как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных обязанностей, требующих эмоциональных затрат).

3. Истощение (потеря всех психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, следующих по причине того, что обнаруженное сопротивление было неэффективным. Характеризуется выраженным снижением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы, эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом человека):

– эмоциональный дефицит (развитие эмоциональной нечувствительности на фоне истощения, минимизация эмоционального вклада в профессиональной деятельности, автоматизм человека при исполнении своих обязанностей);

– эмоциональное отчуждение (создание защитного барьера в профессиональных коммуникациях; личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности, ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Однако, эта симптоматика не является нарушением эмоциональной сферы, не признак ригидности, а есть приобретенным механизмом эмоциональной защиты);

– деперсонализация (нарушение отношений, развитие циничного отношения к тем, с кем приходится общаться при исполнении профессиональных обязанностей);

– психосоматические и психовегетативные нарушения (ухудшение физического самочувствия, развитие таких психосоматических и психовегетативных нарушений, как расстройства сна, головные боли, проблемы с артериальным давлением, желудочные расстройства, обострение хронических болезней). Оказывается, на уровне физического и психического самочувствия.

Согласно классификации В. Бойко [8], синдром эмоционального выгорания развивается поэтапно и каждой стадии характерны своеобразные признаки, которые вызываются определенными факторами. Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания: личностный, ролевой и организационный.

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

Проведенные исследования показали, что у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом.

Ученым установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют

развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания – дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами [8].

Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.). По мнению С.Ю. Визитовой, профилактика эмоционального выгорания должна основываться на повышении уровня стрессоустойчивости [14].

Таким образом, проведенный теоретико-методологический анализ позволяет утверждать, что большинство ученых рассматривают синдром эмоционального выгорания как динамический процесс, который развивается во времени и имеет определенные фазы или стадии. Чаще всего авторы характеризуют эмоциональное выгорание через сочетание симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни человека.

Процессуальные модели рассматривают динамику развития выгорания как процесс роста эмоционального истощения, в результате которого возникают негативные установки в отношении субъектов профессиональной

деятельности. Специалист, имеющий симптоматику эмоционального выгорания, стремится создать эмоциональную дистанцию в отношениях с окружающими и таким образом избежать истощения. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений) [14].

Проведенный теоретический анализ различных подходов к изучению эмоционального выгорания позволяет говорить о существовании факторов, способствующих возникновению эмоционального выгорания.

Таким образом, изучив, проанализировав ряд теоретических подходов к изучению сущности эмоционального выгорания, обобщаем, что синдром эмоционального выгорания – это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

1.2. Стресс и стрессоустойчивость как факторы, влияющие на процесс эмоционального выгорания

Проблема стрессоустойчивости в современных условиях приобретает особую актуальность в связи с ростом социальной и экономической напряженности, повышением требовательности к эффективности принятия человеком решений. Исследование стрессоустойчивости личности является одной из фундаментальных проблем как отечественной, так и зарубежной психологии. Ее значимость для разработки современной психологии связана с анализом источников активности человека, ресурсов его эмоциональной устойчивости, адаптационных возможностей его жизнедеятельности и поведения. Особая напряженность труда в профессиональной сфере «человек – человек», характеризующаяся высокими стрессовыми нагрузками и

психоэмоциональным интенсивным общением, нередко приводит к ухудшению психологического здоровья и развитию психологического синдрома эмоционального выгорания. Исследователь Аболин Л.М. включает в это определение параметры, характеризующие нервную и физическую выносливость – способность человека успешно решать сложные и ответственные задачи в напряженной эмоциогенной обстановке без значительного отрицательного влияния последней на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность человека [1].

В общепринятой интерпретации стресс – состояние общего напряжения организма, возникающее при воздействии чрезвычайного раздражителя. Факторы, вызывающие стресс – стрессоры, различны, но они пускают в ход, одинаковую, в сущности, биологическую реакцию стресса. По Селье Г. «стрессор (стресс-фактор, стресс-ситуация) – чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающие стресс. Раздражитель становится стрессором либо в силу приписываемого ему человеком значения (когнитивная интерпретация), либо специфическую эмоциональную реакцию, либо через низшие мозговые сенсорные механизмы, через механизмы физиологических функций организма» [51, с.152]. Ответ на воздействующий раздражитель зависит, в первую очередь, от субъективного восприятия человеком возникшей экстремальной ситуации в качестве таковой. Для создания оптимального эмоционального состояния прежде всего нужна правильная оценка значимости события, поскольку на человека воздействует не столько интенсивность и длительность событий, сколько их индивидуальная ценность. Если событие рассматривается как чрезвычайное, то даже фактор малой интенсивности может вызвать дезадаптацию организма на весьма немалый срок. Необходимо иметь в виду, что при сильном эмоциональном возбуждении человек неадекватно оценивает ситуацию. Только достаточная информированность позволяет правильно определить значимость события и, следовательно, уменьшить вероятность

эмоционального срыва. Кроме того, психологическая выносливость человека, зависит от уровня его устойчивости к стрессам. Свойство стрессоустойчивости является одним из факторов поведения и регулятора деятельности в эмоциогенных (стрессовых) обстоятельствах. Многие ученые среди основных функций стрессоустойчивости выделяют регуляцию эмоций; стабилизацию деятельности; сопротивление дезадаптирующим факторам, устойчивость к эмоциогенным нагрузкам.

Формирование и развитие стрессоустойчивости каждого человека тесным образом связаны с поиском ресурсов, помогающих ему в преодолении стрессогенных факторов, которые, среди прочего, обусловлены и условиями профессиональной деятельности.

По мнению Васильевой Н.Ю. профилактика эмоционального выгорания детерминирована рядом умений: самообладание; создание оптимального режима работы; дозирование и поддержание психической нагрузки на оптимальном уровне; рациональное оценивание своих возможностей и выбор стиля поведения, обеспечивающего успешную профессиональную деятельность [12].

Л.В. Куликов рассматривает ресурсы стрессоустойчивости личности как индивидуальные свойства и способности человека, которые обуславливают психологическую устойчивость в стрессовых ситуациях [14].

М.А. Буянкина к компонентам стрессоустойчивости относит: прогнозирование развития жизненных ситуаций; саморегуляция; выдержка и самообладание; выдерживание чрезмерных нагрузок в сложных ситуациях; проявление активности в преодолении стрессовой ситуации; положительный опыт сопротивления стрессорам и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов к стрессорам и их сложным сочетаниям; самореализация, личностный рост [11].

С.Ю. Визитова выделяет следующие компоненты стрессоустойчивости, способствующие сохранению здоровья и эффективности профессиональной деятельности: эмоциональный (нейротизм); поведенческий (стремление к

самосовершенствованию, самопознанию, активность, коммуникативные навыки, толерантность); когнитивный (умение ставить цель и планировать процесс ее достижения) [14].

Соответственно, частые и по существу хронические стрессы в профессиональной деятельности у представителей помогающих профессий, высокая эмоциональная напряженность в ней, неожиданно возникающие и непредсказуемо чередующиеся сложные, критические ситуации – все это выступает мощным источником для развития у них негативных психических состояний в целом и синдрома эмоционального выгорания в частности.

При изучении профессиональной деятельности специалистов профессий социальной сферы акцент ставится, прежде всего, на положительных аспектах работы с людьми. Однако именно такая деятельность (при высоких требованиях, предъявляемых к представителям этих профессий, особая ответственность и эмоциональные нагрузки) является наиболее потенциально опасной в плане психологического здоровья, негативных переживаний, связанных с рабочими ситуациями, вероятностью возникновения профессионального стресса и эмоционального выгорания.

С точки зрения Васильева В.Н., под стрессоустойчивостью следует понимать, с одной стороны невосприимчивость к стрессогенным факторам, оказывающим отрицательное влияние на физиологическое и психическое состояние человека, а с другой – способность контролировать и сдерживать возникающие астенические эмоции, обеспечивая тем самым успешное выполнение необходимых действий. Для того, чтобы выяснить в какой мере обоснована связь между уровнем стрессоустойчивости и развитием синдрома эмоционального выгорания, изучал особенности возникновения и протекания стресса, его влияние на эмоциональные процессы и состояния. По его мнению, уровень физиологического стресса всегда связан с эмоциональными переживаниями человека и наиболее низок в минуты равнодушия, но никогда не равен нулю. Приятное или неприятное эмоциональное воздействие сопровождается возрастанием физиологического стресса.

Орел В.Е. выделяет три фазы стресса: 1) реакцию тревоги, отражающую процесс мобилизации резервов; 2) фазу сопротивления, когда удается успешно преодолевать возникшие трудности без какого-либо видимого ущерба для здоровья, организм оказывается, даже более устойчив к разнообразным вредным воздействиям, чем в обычном, исходном состоянии; 3) фазу истощения, когда вследствие чрезмерно длительного или обычно интенсивного напряжения истощаются приспособительные возможности организма, снижается его устойчивость к заболеваниям и появляются разнообразные признаки физического и психического неблагополучия: снижение аппетита, нарушение сна, потеря веса, снижение настроения и психологического самочувствия, доминирования отрицательных эмоций над положительными и другое [40].

Адаптационные возможности организма, по мнению Г. Селье, ограничены: «...ни один организм не может постоянно находиться в состоянии тревоги» [51, с.35]. Если организм выдерживает первую стадию, то наступает вторая стадия – адаптация. Если же стрессор продолжает действовать, наступает стадия истощения. Вновь возникают сигналы тревоги, как в первой стадии, но уже внутри, а не извне, на фоне истощения адаптационной энергии.

Развивая учение о стрессе, Р. Лазарус выдвинул концепцию, согласно которой разграничивается физиологический стресс, связанный с реальным раздражителем, и психический (эмоциональный) стресс, при котором человек (на основе индивидуальных знаний и опыта) оценивает предстоящую ситуацию как угрожающую, трудную. Такая оценка вызывает эмоции и такую же адаптационную перестройку в организме, как и любой другой (механический, термический и пр.) раздражитель. Если при физиологическом стрессе адаптационный синдром возникает в момент встречи с раздражителем, то при психическом стрессе адаптация предшествует ситуации, наступает заблаговременно [Цит. по 2].

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 мобилизирующий 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].

Таким образом, стресс тесно связан с эмоциональными реакциями человека и оказывает сильное влияние на синдром эмоционального выгорания. Он развивается поэтапно и каждому этапу характерны определенные признаки, которые вызываются определенными факторами.

Возможность противостояния стрессогенным факторам в большой мере зависит от стрессоустойчивости личности (адаптационных возможностей его организма и психики) и эмоциональной устойчивости (как способность самоконтроля и адекватного реагирования на стресс).

Стрессоустойчивость характеризуется, прежде всего, степенью развитости эмоциональной устойчивости, эмоциональной зрелости личности (уровня эмоционального интеллекта), зависит от уровня силы воли, влияет на уровень самоконтроля и нормативности поведения; проявляется в эмоциональной стабильности настроения, особенностях эмоционального реагирования на окружающую среду, способности к контролю эмоциональных реакций, оптимального уровня личностной и реактивной тревожности, отсутствием (или незначимым количеством) симптомов эмоционального выгорания. Стрессоустойчивость личности является основным психологическим фактором, влияющим на оптимизацию уровня эмоционального выгорания, характеризующимся невосприимчивостью к стрессогенным условиям жизнедеятельности и способностью контролировать эмоциональные состояния, обеспечивая тем самым успешное выполнение необходимой деятельности.

1.3 Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий

Современная профессиональная деятельность может влиять на человека как положительно, так и отрицательно (переутомление, профессиональный стресс, психотравмирующие факторы). Л.В. Мурай отмечает, что в результате воздействия негативных факторов труда у человека может возникнуть хроническое переутомление, эмоциональное напряжение и другие проявления, которые могут отразиться на состоянии здоровья работника [35]. Профессиональная деятельность работников сферы «человек-человек», особенно помогающей направленности, является

наиболее напряженной (в психологическом плане) среди видов социальной деятельности и входит в группу профессий с большим количеством и интенсивностью стресс-факторов [6].

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.

Е.С. Асмаковец раскрывает феномен эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек-человек», 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].

И.Н. Асеева [3] выделяет особенности профессиональной сферы системы социальной защиты населения, которая включает социальную поддержку населения, социальное обеспечение, социальное страхование. О.С. Балыкина выделяет основные функции социальных служб:

- 1) функция социальной помощи;
- 2) функция консультирования;
- 3) функция социального проектирования и реабилитации;
- 4) функция информирования населения, изучения и прогнозирования социальных нужд;
- 5) функция участия в реализации социальных программ по поддержке населения [5].

Соответственно, сотрудники социальных служб осуществляют социальную защиту, что представляет собой обеспечение в денежной или натуральной форме, в виде услуг и льгот, предоставленных с учетом законодательно установленных государством социальных гарантий и имеющих характер периодических и единовременных доплат к пенсиям и пособиям, натуральных выдач и услуг в целях оказания адресной, дифференцированной поддержки нуждающимся категориям, ликвидации или нейтрализации критических жизненных ситуаций, вызываемых неблагоприятными социально-экономическими условиями [19].

О.П. Бусовикова отмечает, что социальная сфера, работники которой относятся к группе риска, характеризуется как одна из наиболее частотных, где почти неизбежным становится возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания [10]. Специфика проявлений синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников обусловлена тем, что реализовывать свою профессиональную

деятельность им приходится в разнообразных условиях, которые нередко отрицательно влияют на работника и его психоэмоциональное состояние. Это обусловлено характером профессиональной деятельности, когда необходимо каждый день сталкиваться с однообразными проблемами, взаимодействовать с конкретными людьми и семьями, чьи возможности преимущественно ограничены инвалидностью или низким материальным состоянием, а также с пожилыми людьми [13]. По мнению М.А. Гордеевой специфика взаимодействия с обозначенными социальными категориями, а также низкий, по сравнению с другими отраслями, уровень заработной платы, и выступают провоцирующими факторами, которые снижают мотивационную составляющую работников, их стрессоустойчивость, способствуют накоплению негативных эмоций и неудовлетворенностью жизнью [17].

Е.Г. Таткина [52] исследуя синдром эмоционального выгорания медицинских работников выделила важные факторы, которые могут влиять на уровень его развития: самочувствие, настроение, активность и психические состояния социальной фрустрации, тревожности, депрессивности, невротичности. Появлению синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников способствуют как внутренние, так и внешние факторы. К внутренним факторам можно отнести личностные особенности медицинских работников, а к внешним - условия и специфику деятельности.

Внешние факторы: хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, которая связана с интенсивным общением, дестабилизирующая организация деятельности, повышенная ответственность за исполняемые функции и операции, неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. Внутренние факторы: склонность к эмоциональной ригидности и эмоциональной лабильности, интенсивная интериоризация (восприятие и

переживание) обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности, высокий самоконтроль, склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям [19].

Следует отметить, что кардинально изменить внешние факторы, способствующие формированию и развитию синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий невозможно. Те стороны личности человека, которые перекликаются с внутренними факторами развития синдрома эмоционального выгорания, поддаются профилактике и коррекции, что обуславливает необходимость проведения психопрофилактической, психодиагностической и психокоррекционной работы в обозначенном направлении.

С.Н. Лазарев выделил следующие функции, присущие эмоциональной устойчивости к профессиональной деятельности сотрудников охраны труда и социального страхования:

- «гностическая функция заключается в обеспечении чувственно-эмоциональной мотивации к повышению уровня профессиональных и специальных знаний; применению знаний, умений и навыков в области профессиональной деятельности; наблюдению и учету как своих чувственно-эмоциональных реакций, так и других людей в процессе выполнения функциональных обязанностей;

- проективная функция заключается в обоснованном выборе оптимальной чувственно-эмоциональной окраски средств, методов и приемов в процессе реализации своих профессиональных функций, планировании системы чувственно-эмоционального воздействия на других людей;

- конструктивно-организаторская функция выражается в индивидуализации подбора чувственно-эмоционального обеспечения форм, методов и средств реализации своих профессиональных задач, а также

приемов руководства различными формами коммуникации с коллегами и клиентами;

– координирующая функция заключается в чувственно-эмоциональной поддержке при установлении деловых контактов с клиентами Пенсионного фонда, другими лицами и организациями, участвующими в обеспечении пенсионного права каждого, а также чувственно-эмоциональной корректировки отношений, которые сложились в коллективе;

– коммуникативная функция заключается в чувственно-эмоциональном сопровождении установления целесообразных отношений с клиентами, сотрудничества, а также регулирования общения и межличностных отношений в коллективе» [31, с.68-71].

Кроме того, Лазарев С.Н. утверждает, что сотрудники помогающих профессий относятся к категории работников, которые длительно работают и общаются с другими людьми, в системе «человек - человек», в результате интенсивного общения с клиентами, в эмоционально напряженной обстановке. Часто эта коммуникация перегружает их психику. Стрессорами в таком случае служат слова, эмоции и некоторые невербальные раздражители [31].

Рассмотрим признаки синдрома эмоционального выгорания, которые проявляются у сотрудников помогающих профессий в организации. 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. То есть, внешне физически будто здоровому человеку не доверяют, что он имеет определенные проблемы со здоровьем [20].

Э. Кирхлер определяет «эмоциональное выгорание» как механизм защиты, потому что оно помогает экономно и дозированно использовать сотруднику свои энергетические ресурсы. Все зависит от недостаточной профессиональной подготовки, от специфики окружения со стороны коллег, влияния распоряжений неопытного руководства, отсутствия оптимальных условий труда [26].

На сегодня сотрудники помогающих профессий переживают и информационный стресс. Причинами его бывают: семантические (содержательные), субъективная сложность задачи, ответственность задачи, опасность ситуации, недостаточный контроль за ситуацией, неизвестность операторской ситуации, информационное противоречие, дефицит времени, длительный срок воздействия рабочей нагрузки, ритмичность информации, высокий темп доставки информации, отвлечения внимания, неправильный выбор нужной информации, совместительство работы, отказ системы, блокировка сигналов, накладка их, недисциплинированность, безответственность, неряшливость, низкий уровень знаний, отсутствие опыта, снижение резервов организма при заболевании, функциональные отклонения (укачивание, утомляемость, слабая чувствительность органов чувств), низкая или высокая мотивация к делу, психические особенности личности, неподходящий газовый состав воздуха, высокий уровень акустики, вибрации, недостаточная освещенность рабочего места, плохой микроклимат в коллективе, недостаточная совместимость, низкий ролевой статус, недостаточный уровень социальной ответственности, личного доверия, одобрения. С другой стороны, специалист в организации способен или сознательно не желает привыкать к ситуации, которая ему неприятна, не приносит удовлетворения, находится за пределами его убеждений и т.п. [22].

Люди, которые имеют предрасположенность к синдрому эмоционального выгорания, начинают помогать себе, поднимать тонус, принимая возбуждающие средства (кофе, чай, алкоголь, никотин и даже наркотики), или снижать возбуждение, принимая транквилизаторы,

антидепрессанты. Временно после таких процедур возможно облегчение, однако проблема полностью не снимается. Медицинские исследования В.И. Долговой показывают, что это связано на первых порах не с соматическими, а с функциональными нарушениями, нарушением гомеостаза и характеризуются проявлениями со стороны нервно-эндокринной сферы. Страдают чаще (по некоторым результатам исследований 54% и более) женщины, возраст которых от 21 до 52 лет, и именно тогда, когда достаточно долго работают в системе «человек - человек» [21]. Это обусловлено тем, что женщина больше, чем мужчина, нагружена психологически и эмоционально помимо работы (она более эмоциональна, кроме работы, почти полностью задействована на кухне, занимается решением проблем ребенка, старается понять проблемы мужа, ищет компромиссы со свекровью и т.д.) [15].

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]. 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]. 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].

В «помогающих» профессиях деятельность специалиста реализуется через построение особых отношений с другими людьми, именно поэтому своеобразие этих профессий заключается в том, что сам субъект деятельности является первичным инструментом своей работы, и для построения помогающих отношений оказывается недостаточным использование только методических приемов – помогающая деятельность требует личной вовлеченности, умения сопереживать и сочувствовать.

Таким образом, профессия работника Пенсионного фонда относится к типу помогающих профессий, независимо от разновидности выполняемой работы. Работа с людьми, включающая регулярные стрессовые ситуации, в которые попадает сотрудник в процессе сложного взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы требуют большой эмоциональной нагрузки и оказывают существенное влияние на здоровье.

В деятельности специалистов данной сферы акцент делается, прежде всего, на позитивные аспекты работы с людьми, но вместе с тем совершенно очевидно, что именно работа с людьми требует особой ответственности и эмоциональных нагрузок, потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями и вероятностью возникновения при длительном стрессе синдрома эмоционального выгорания.

Работникам ПФР, по роду деятельности вовлеченным иногда в напряженное общение с другими людьми, свойственен синдром эмоционального выгорания (СЭВ), который проявляется в нервозности, психической неустойчивости, повышенной тревожности, эмоциональной нестабильности и даже агрессивности.

Отрицательный дезадаптационный эффект, который «выгорание» оказывает на поведение лиц «помогающих», коммуникативных профессий, обуславливает необходимость оказывать им психологическую

(профилактическую и реабилитационную) помощь. Одной из важной составляющей данной работы выступает психопрофилактика как система мероприятий, целью которых является – изучение причин, способствующих возникновению синдрома эмоционального выгорания, его симптоматики и факторов, провоцирующих развитие обозначенного синдрома.

Анализ исследований позволил определить проблему, цель, задачи нашего исследования и сформулировать гипотезу о том, что существуют различия в выраженности синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости. Своевременная психологическая профилактика посредством развития стрессоустойчивости способствует снижению негативных последствий эмоционального выгорания.

Глава 2. Экспериментальное исследование синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий

2.1 Организация и методы исследования синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий

В рамках данной работы было организовано и проведено экспериментальное исследование влияния уровня стрессоустойчивости на формирование синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.

Цель исследования: изучить влияние уровня стрессоустойчивости на формирование синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий.

Гипотеза исследования: существуют различия в выраженности эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости: сотрудники с низким уровнем стрессоустойчивости характеризуются низким уровнем эмоционального тонуса, неудовлетворенностью собой и деятельностью; сотрудники с высоким уровнем стрессоустойчивости оценивают свою профессиональную деятельность как социально значимую, более ответственно подходят к выполнению своих обязанностей. Своевременная психологическая профилактика посредством развития стрессоустойчивости способствует снижению негативных последствий эмоционального выгорания.

Для достижения цели исследования, необходимо решить следующие **задачи:**

1. изучить уровень эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий;
2. выявить уровень стрессоустойчивости у представителей помогающих профессий;
3. определить уровень эмоционального выгорания у сотрудников помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости;

4. разработать, внедрить и оценить программу, направленную на профилактику синдрома эмоционального выгорания и развитие стрессоустойчивости у представителей помогающих профессий.

Экспериментальное исследование проводилось в несколько этапов.

1. Констатирующий этап заключается в определении уровня стрессоустойчивости и диагностике уровня эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий.

В качестве независимой переменной выступали показатели стрессоустойчивости, в качестве дополнительной стаж работы в системе ПФР и возраст испытуемых, в качестве зависимой переменной – уровневые и содержательные характеристики синдрома эмоционального выгорания. Нами был выбран квазиэкспериментальный план для эквивалентных групп с тестированием до и после воздействия.

Методики были подобраны с целью диагностики уровня эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий, а также изучения уровня стрессоустойчивости. Использовались следующие методики:

1. Методика «Диагностика профессионального выгорания для консультантов фонда социальной защиты» (К. Маслак, С. Джексон, модификация Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой) (Приложение 1) использовалась нами для оценки симптомов выгорания у сотрудников помогающих профессий. Данная методика является сокращенной версией известного западного опросника MBI-Maslach Burnout Inventory, разработанного на основе трехфакторной модели «синдрома выгорания» К. Маслак, С. Джексон. Данный синдром развивается как следствие дезадаптации к эмоционально напряженным и когнитивно сложным ситуациям. Русскоязычная версия опросника «Синдром профессионального выгорания» рассматривает синдром выгорания в профессиональном контексте, т. е. как последствие воздействия профессиональных стресс-факторов.

2. Методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко) (Приложение 2) позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Данный психодиагностический инструмент включает в себя 84 утверждения и позволяет выявить симптомы эмоционального выгорания и установить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжение», «резистенция» или «истощение». Фаза напряжения включает в себя следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия. Фазу резистенции составляет неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей. Фаза истощения включает эмоциональный дефицит, эмоциональную отстраненность, личностную отстраненность (деперсонализацию), психосоматические и психовегетативные нарушения. Данный психодиагностический инструмент рассматривает синдром выгорания в профессиональном и личностном контексте, т. е. как следствие воздействия стресс-факторов.

3. «Тест самооценки стрессоустойчивости» (С. Коухен и Г.Виллиансон) был использован для выявления уровня стрессоустойчивости. Методика включает 10 утверждений, каждому из которых необходимо приписать следующие числа: если Вы ответили «никогда» – 0, ответу «почти никогда» – 1, «иногда» – 2, «довольно часто» – 3, «очень часто» – 4. В результате подсчитывается число баллов, которое было набрано, и определяется уровень стрессоустойчивости по таблице. (Приложение 3).

4. Анкета «Стресс на работе» (Ю.Н. Гут) включает в себя оценку удовлетворенности персонала условиями труда и оценку эмоционального состояния персонала. При подсчете результатов важна не общая цифра по каждому разделу, а число поведенческих или физиологических симптомов, получивших оценку 3 и более. Если в какой-либо категории более трех

симптомов – это свидетельствует о возможном наличии в данный момент проблемы, связанной со стрессом. Материалы анкеты «Стресс на работе» будут использованы для более эффективной коррекционно-профилактической работы по управлению стрессом (Приложение 4).

5. С помощью беседы была получена дополнительная информация о сотрудниках ПФР.

Формирующий этап включает разработку, апробацию коррекционной программы, направленной на развитие стрессоустойчивости сотрудников и снижение уровня эмоционального выгорания. В состав коррекционной группы вошли сотрудники с высоким и средним уровнем эмоционального выгорания, низкой степенью стрессоустойчивости. Программа реализуется средствами игротерапии, арт-терапии, психодрамы, когнитивно-поведенческой терапии.

Контрольный этап эксперимента оценка эффективности программы. Здесь применяется тот же комплекс методик, что и на этапе констатирующего исследования.

Для статистической обработки результатов эмпирического исследования использовались следующие методы математической статистики:

- абсолютная и относительная частота (проценты);
- коэффициент корреляции r-Спирмена;
- U-критерий Манна-Уитни;
- факторный анализ.

Обработка количественных данных проводилась с помощью программы вычисления IBM SPSS Statistics 22.

Исследование проводилось на базе Государственного учреждения – Управления Пенсионного фонда Российской Федерации в г. Валуйки и Валуйском районе Белгородской области. В нашем исследовании приняли участие 60 человек: в возрастном диапазоне от 20 до 58 лет. Образование у всех респондентов высшее.

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования психологических особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий

Для определения уровня эмоционального выгорания и его симптомов ниже мы представим обобщенные результаты исследования психологических особенностей эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий, их анализ и интерпретацию.

Уровень эмоционального выгорания (сформированность стадий) у сотрудников Пенсионного фонда в целом выглядит следующим образом: у 25% обследованных сотрудников был диагностирован высокий уровень эмоционального выгорания («эмоционально выгоревшие» сотрудники), у 65% сотрудников та или иная фаза эмоционального выгорания находится в стадии формирования (средний уровень), 10% сотрудников не демонстрируют эмоциональное выгорание. Таким образом 90 % обследованных сотрудников Пенсионного фонда демонстрируют среднюю и высокую степень эмоционального выгорания. Результаты оценки степени выраженности эмоционального выгорания представлены в таблице 2.2.1

Таблица 2.2.1

Выраженность фаз эмоционального выгорания (кол-во/%)

Уровни	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	Кол-во опрошенных	%	Кол-во опрошенных	%	Кол-во опрошенных	%
Высокий	34	57	18	30	8	13
Средний	8	13	21	35	33	55
Низкий	18	30	21	35	19	32

Нами было установлено, что низкий уровень напряжения выявлен у 13% сотрудников, у 57% данная фаза находится на высоком уровне. Как правило, данная фаза является пусковым механизмом в эмоциональном выгорании. На данной фазе наблюдается приглушение эмоций, притупление

остроты чувств и переживаний, формируется недовольство собой и чувство собственной бесполезности. Для сотрудников ПФР с низкой степенью эмоционального выгорания свойственна уважительность, профессиональная компетентность, тактичность при взаимодействии с коллегами и близкими людьми. Они оценивают свою профессиональную деятельность как социально значимую. Такие специалисты обладают внутренними ресурсами для преодоления большинства эмоциогенных ситуаций, с которыми они в процессе своей деятельности сталкиваются.

Следует отметить, что 21 сотрудник (35%) находится на стадии формирования фазы резистенции (средний уровень). У 18 респондентов (30%) высокий уровень, что позволяет сделать вывод о неадекватном избирательном эмоциональном реагировании, эмоционально-нравственной дезориентации, редукции профессиональных обязанностей. У 21 (35%) – низкий уровень, т.е. тенденции к расширению сферы экономики эмоций не выявлено. Им присущи: сниженный эмоциональный фон, эмоциональная холодность или, наоборот, чрезмерная импульсивность, эмоциональное перенасыщение. Такие специалисты еще только начинают ощущать эмоциональное перенапряжение, чувство опустошенности, истощенности эмоциональных запасов.

Было установлено, что у 8 респондентов (13%) наблюдается высокий уровень эмоционального выгорания (фаза истощения). Средний уровень отмечен у 33 респондентов (55%), у 19 опрошенных (32%) – низкий уровень. Специалисты ПФР с высоким уровнем эмоционального выгорания характеризуются низкими оценками персональных достижений, дефицитом ресурсов для преодоления эмоционально напряженных, стрессовых ситуаций, они определяют свою работу как непривлекательную. Для них характерна дистанцированность от окружающих людей. Наличие у сотрудника фазы истощения характеризуется потерей здоровья, профессиональных ценностей, эмоциональной и личностной отстраненностью, снижением общего энергетического тонуса, ослаблением

нервной системы, где «выгорание» становится неотъемлемой составляющей личности. Более детально выраженность различных симптомов в целом в выборочной совокупности представлена на рисунке 2.2.1.

На рисунке видно, что среди сложившихся симптомов доминирующим является «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», которое наблюдается у 36 опрошенных (60%). Данный симптом проявляется в неадекватной реакции в неадекватном ограничении диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональном общении, т.е. переходит в плоскость нравственных оценок. Профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов.

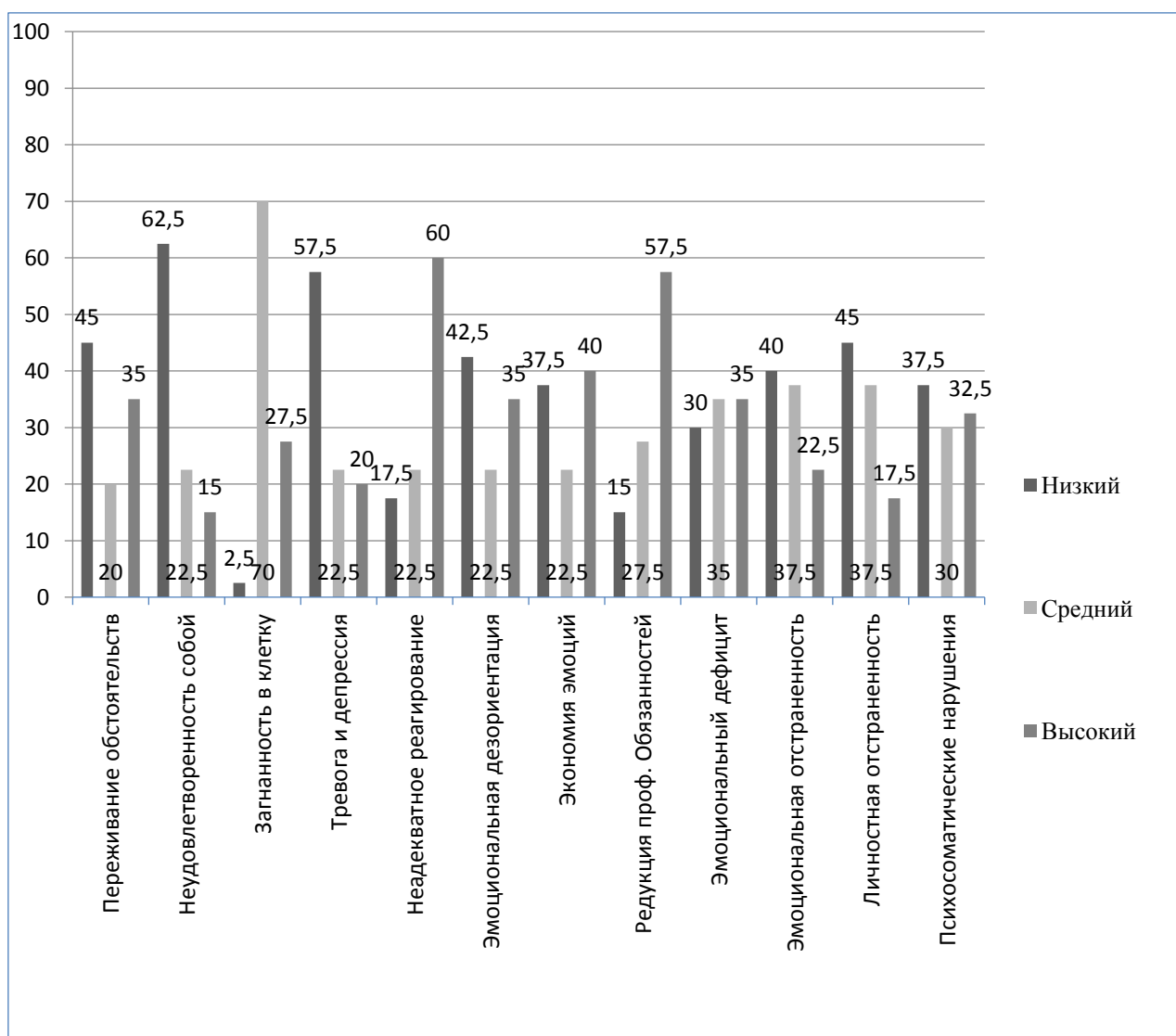


Рис.2.2.1. Степень эмоционального выгорания у специалистов (%)

У 34 опрошенных (57,5%) сформировался такой симптом как редукция профессиональных обязанностей или упрощение. Редукция проявляется в попытках и стремлении облегчить или уменьшить обязанности, требующие больших эмоциональных затрат.

У 18 опрошенных (35%) – высокий уровень «эмоционально-нравственной дезориентации», что углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером и симптом «эмоционального дефицита», который проявляется в ощущении, что эмоционально сотрудник уже не может помогать субъектам своей деятельности.

На стадии формирования находятся (средний уровень) «загнанность в клетку» (70%), «личностная отстраненность» (деперсонализация) (37,5%) и «психосоматические нарушения» (30%). Как правило, у таких специалистов данная фаза проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многие из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

Полученные результаты оценки фаз эмоционального выгорания у сотрудников помогающих профессий представлены в таблице 2.2.2.

Таблица 2.2.2

Количественные показатели фаз эмоционального выгорания (кол-во/%)

Фазы Уровень	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция	
	Кол-во опрошенных	%	Кол-во опрошенных	%	Кол-во опрошенных	%
Высокий	34	20	18	95	8	57,5
Средний	18	72,5	21	2,5	33	30
Низкий	8	7,5	21	2,5	19	12,5

Рассмотрим выраженность различных симптомов в целом в выборочной совокупности более наглядно (Рис.2.2.2.).

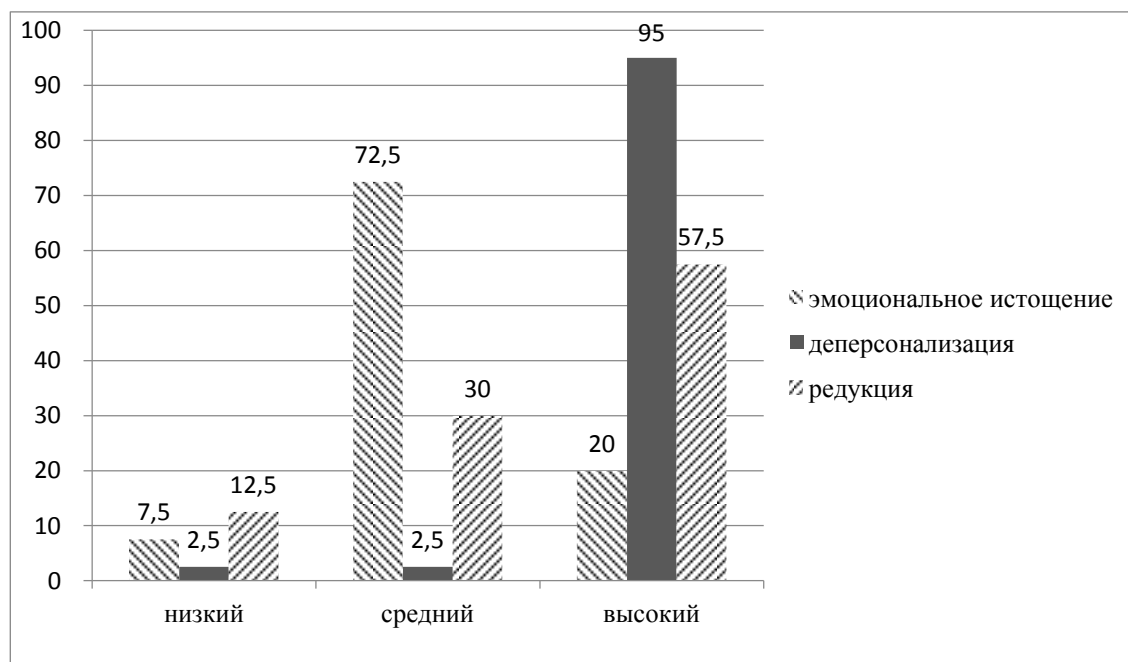


Рис.2.2.2. Выраженность фаз эмоционального выгорания у специалистов (%)

Как видно на рисунке, для 20% испытуемых характерно эмоциональное истощение, что проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Еще 72,5% испытуемых находятся на среднем уровне эмоционального и физического истощения. Лишь у 7,5% отсутствует эмоциональное истощение.

У 95% испытуемых преобладает высокий уровень деперсонализации. Что проявляется в тенденции развивать негативное бездушное, циничное отношение к реципиентам к их чувствам и переживаниям. Для сотрудников контакты становятся обезличенными и формальными: потеря чувства к близким людям. 2,5% имеют средний уровень. В отличие от предыдущего возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций. И лишь 2,5% испытуемых демонстрируют низкий уровень деперсонализации. У данной категории испытуемых тенденции развивать негативное бездушное отношение к реципиентам к их чувствам и переживаниям отсутствует.

Было установлено, что 57,5% испытуемых демонстрируют высокий уровень редукции личных достижений. Сотрудник, замечая за собой негативные чувства или проявления, винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, снижение значимости достигнутых результатов собственного труда. Для 30% характерен средний уровень редукции личных достижений. Это говорит о том, что возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций. И для 12,5% характерен низкий уровень редукции личный достижений, что говорит об отсутствии у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней, то, как человек воспринимает себя в профессиональном плане.

Наше предположение заключается в том, что различия в уровне фаз эмоционального выгорания у специалистов ПФР взаимосвязаны с уровнем стрессоустойчивости (адаптационных возможностей организма и психики). Отсюда, устойчивость к стрессу должна препятствовать развитию выгорания.

Далее мы исследовали уровень стрессоустойчивости испытуемых. Результаты оценки стрессоустойчивости представлены в таблице 2.2.3.

Таблица 2.2.3
Количественные данные уровня стрессоустойчивости (кол-во/%)

Уровень	Количество	%
Высокий	0	0
Выше среднего	0	0
Средний	18	30
Ниже среднего	39	65
Низкий	3	5

Рассмотрим выраженность уровней стрессоустойчивости в выборочной совокупности более наглядно (Рис.2.2.3.).

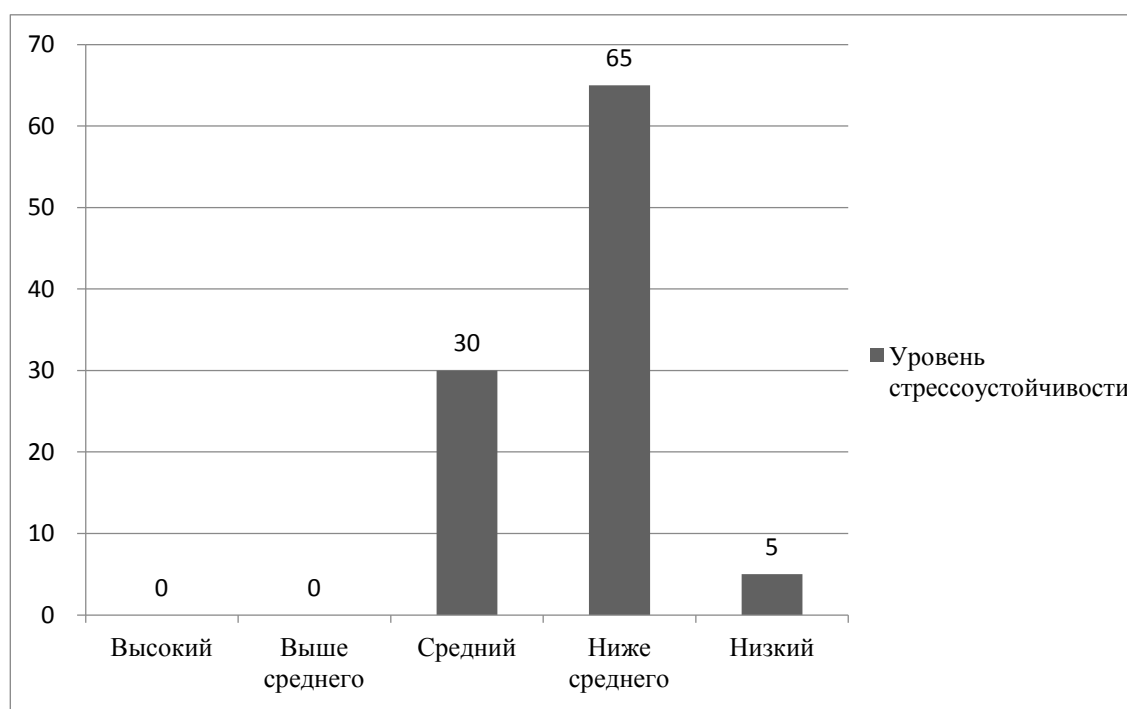


Рис.2.2.3. Стрессоустойчивость у специалистов (%)

30% имеют средний уровень стрессоустойчивости. Они способны использовать разработанный ими защитный механизм от сильных потрясений, который включается при неблагоприятных условиях.

Низкий и ниже среднего уровни стрессоустойчивости выявлены у 70% респондентов, что свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и

методов для снижения нервно–психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни.

Высоких показателей стрессоустойчивости у испытуемых на данном этапе исследования не выявлено.

Корреляционный анализ результатов всей выборочной совокупности проведенный с помощью коэффициента корреляции Спирмена показал, что на уровне значимости $p < 0,05$ существуют значимая корреляции между показателями «Стрессоустойчивость», «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (0,011), «Возраст старше 40» (0,012), «Эмоционально-нравственная дезориентация» (0,018) и «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (0,024).

На уровне значимости $p < 0,01$, существуют значимые средние корреляции между показателями «Стрессоустойчивость» и «Неудовлетворенность собой» (0,009) и «Редукция профессиональных обязанностей» (0,002) (Приложение 8).

В данном случае можно наблюдать прямо пропорциональную зависимость того или иного симптома эмоционального выгорания от стрессоустойчивости. Следовательно, чем ниже уровень стрессоустойчивости, тем ярче выражены все эти симптомы: возрастает раздражение факторами профессиональной деятельности, накапливается отчаяние и негодование, появляется недовольство собой, профессией, заработной платой, взаимоотношениями с субъектами деятельности. Низкий уровень стрессоустойчивости приводит к развитию психосоматических и психовегетативных нарушений, в свою очередь, это становится причиной ухудшения физического самочувствия.

Таким образом, высокая стрессоустойчивость препятствует формированию симптомов эмоционального выгорания и способствует развитию психологической устойчивости личности к эмоциогенным факторам.

Стрессоустойчивость личности является основным психологическим фактором, влияющим на оптимизацию уровня эмоционального выгорания, характеризующимся невосприимчивостью к стрессогенным условиям жизнедеятельности и способностью контролировать эмоциональные состояния, обеспечивая тем самым успешное выполнение необходимой деятельности.

В качестве дополнительной переменной мы использовали такие показатели как возраст и стаж работы в УПФР. В связи с чем, разделили нашу выборку на три возрастные группы (1 группа – от 20 до 30 лет, 2 группа – от 30 до 40, 3 группа – старше 40 лет) (Приложение 9). В результате, мы выявили, что у сотрудников старшей возрастной группы проявляются высокий уровень редукции личностных достижений, которая выражается либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим ($p \leq 0,05$). У большинства сотрудников младшей возрастной группы выявлен средний уровень напряжения, так как молодые специалисты стараются соответствовать идеальному образу, для того чтоб быть востребованными в профессиональном обществе ($p \leq 0,01$).

Аналогично мы разделили выборку по профессиональному стажу (1 группа со стажем 1–5 лет; 2 группа со стажем 6–15 лет; и сотрудники 3 группы со стажем свыше 15 лет). «Стаж свыше 15 лет» работы в данном учреждении коррелирует с фазой «истощение», «эмоциональный дефицит», «загнанности в клетку» ($p \leq 0,01$).

Такая характеристика как «Стаж работы 1–5 лет» взаимосвязана с фазой напряжения ($p \leq 0,01$), и симптомом «переживание обстоятельств» (0,854, $p \leq 0,05$).

В группе сотрудников старшего возраста (3 группа – старше 40 лет) социально-демографические характеристики вносят большой вклад в

развитие эмоционального выгорания. Возраст и профессиональный стаж взаимосвязаны с такими симптомами эмоционального выгорания, как фаза «напряжения», «неудовлетворенность собой» ($p \leq 0,01$), «неадекватное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», фаза «истощение» ($p \leq 0,05$), «загнанность в клетку» ($p \leq 0,01$).

Таким образом, после проведения анализа эмоционального выгорания в трех возрастных группах нами была выявлена группа риска в которую вошли сотрудники старшей возрастной группы (40 и старше) со стажем профессиональной деятельности более 15 лет, а также молодые сотрудники со стажем работы до 5 лет. Исходя из этого, можно говорить о различиях в фазах эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости.

На основании использования одновыборочного критерия Колмогорова–Смирнова было установлено, что дисперсии сравниваемых групп статистически значимо не различаются ($p > 0,05$) (Приложение 10). Это даёт нам основание для дальнейшего использования результатов однофакторного дисперсионного анализа.

Для систематизации и более полной картины представленности симптомов эмоционального выгорания и стрессоустойчивости, мы использовали факторный анализ оценок психодиагностических показателей. При обработке полученных данных семантических универсалий использовался метод главных компонент (Приложение 11). В результате исследования в группе данных по представителям помогающих профессий было выделено 5 факторов (учитывались только факторные нагрузки выше, чем 0,700). Процент дисперсии факторов 64%.

1 фактор «Снижение эмоционального тонуса» – наибольшую факторную нагрузку имеют такие показатели, как: фаза истощение (0,993), личностная отстраненность (0,834), фаза напряжение (0,801), эмоциональная отстраненность (0,781), эмоциональный дефицит (0,766), переживание обстоятельств (0,746), неудовлетворенность собой (0,734). В данном факторе

для респондентов характерно снижение эмоционального тонуса, следующих по причине того, что обнаруженное сопротивление было неэффективным. Характеризуется выраженным снижением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности образуется в результате хронической психоэмоциональной атмосферы, нестабильных, заостренных обстоятельств, повышенной ответственности, неудовлетворительной взаимодействия с окружающими при неудовлетворенности собственной деятельностью и самим собой. Переживание психотравмирующих обстоятельств, оказывается в осознании психотравмирующих факторов, которые трудно устранить.

2 фактор «Неадекватное эмоциональное реагирование» представлен такими переменными: неадекватное реагирование (0,813), эмоциональная отстраненность (0,798), психосоматические нарушения (0,717). В данном факторе респонденты испытывают развитие равнодушия в отношениях и неконтролируемое влияние настроения на межличностные отношения, что сказывается на уровне физического и психического самочувствия. Развитие таких психосоматических и психовегетативных нарушений, как расстройство сна, головные боли, проблемы с артериальным давлением, желудочные расстройства, обострение хронических болезней.

В 3 факторе «Эмоциональный дискомфорт» наибольшую факторную нагрузку имеют компоненты: фаза резистенции (0,795), эмоциональная дезориентация (0,795). Данный симптом проявляется в неадекватной реакции в отношениях с коллегами и клиентами, нередко возникает потребность в самооправдании, защите своей стратегии поведения. Возникающие мысли, эмоции и чувства не пробуждают нравственные чувства. Специалист пытается в определенной степени оградить себя от неприятных впечатлений, внешних воздействий, что проявляется в развитии равнодушия в отношениях с окружающими.

В 4 факторе «Социально-демографические характеристики» наибольшую факторную нагрузку имеют показатели: стаж (0,774), возраст (0,708). В данном случае можно наблюдать прямо пропорциональную зависимость стрессоустойчивости от той или иной социально-демографической характеристики. Следовательно, чем больше показатели стажа и возраста, тем ярче выражены все эти симптомы: возрастает раздражение факторами профессиональной деятельности, накапливается отчаяние и негодование, появляется недовольство собой, профессией, заработной платой, взаимоотношениями с субъектами деятельности.

Показатели 5 фактора «Экономия эмоций»: расширение сферы экономии эмоций (0,735). Для респондентов характерна эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые отношения.

В результате применения данного анализа было выявлено, что сотрудники с разным уровнем стрессоустойчивости обладают статистически значимо разной (качественно различающейся) выраженностью симптомов эмоционального выгорания: «Снижение эмоционального тонуса» ($F=5,595$; $p \leq 0,05$); «Неадекватное эмоциональное реагирование» ($F=2,238$; $p \leq 0,001$); «Эмоциональный дискомфорт» ($F=1,589$; $p \leq 0,001$); «Социально-демографические характеристики» ($F=1,482$; $p \leq 0,001$); «Экономия эмоций» ($F=0,736$; $p \leq 0,001$).

Таким образом, для специалистов с низким уровнем стрессоустойчивости характерно состояние дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни. Наша гипотеза о том, что существуют различия в выраженности эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости подтверждена.

2.3. Организация и проведение программы профилактики и оценка ее эффективности

Разработанная нами программа направлена на профилактику эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий (Приложение 12).

Цель программы: развитие стрессоустойчивости как личностного ресурса профилактики эмоционального выгорания у сотрудников ПФР.

Задачи программы:

1. развитие навыков и способов эффективного управления стрессом;
2. помощь в осознании значимости жизненных целей, актуализация смыслового содержания жизненного пути;
3. формирование позитивного восприятия будущего;
4. развитие рефлексивной позиции по отношению к своей жизни;
5. формирование самопринятия, самоуважения;
6. повышение адаптационных и мобилизационных возможностей.

Основными **принципами** психопрофилактической работы являются следующие:

1. принцип единства диагностики и коррекции отражает целостность процесса оказания психологической помощи как особого вида практической деятельности психолога;
2. принцип конфиденциальности, в соответствии с которым вся информация, полученная в ходе реализации коррекционно – развивающей программы, не подлежит разглашению;
3. принцип профилактической направленности основан на теории проактивного совладания. Проактивное, или опережающее совладание рассматривается как попытка человека предвосхитить потенциальные

стрессоры и действовать упреждающе с целью профилактики и нивелирования их негативного влияния;

4. принцип системности развития психологической деятельности. Этот принцип задает необходимость учета в коррекционной работе профилактических и развивающих задач. Системность этих задач отражает взаимосвязанность различных сторон личности и гетерохронность (т.е. неравномерность) их развития;

5. деятельностный принцип коррекции. Данный принцип определяет сам предмет приложения коррекционных усилий, выбор средств и способов достижения цели, тактику проведения коррекционной работы, пути и способы реализации поставленных целей.

Критерии отбора в группу. На основе результатов диагностики в состав коррекционной группы вошли специалисты старшей возрастной группы (от 40 и старше) со стажем профессиональной деятельности более 15 лет, которые имеют высокий и средний уровень эмоционального выгорания и низкую степень стрессоустойчивости. Экспериментальная и контрольные группы были сформированы путём проведения процедуры случайного отбора: испытуемый, выбранный из списка всех подходящих испытуемых, включается в группу с помощью таблицы случайных чисел. Количество участников в каждой группе – 20.

Методические средства реализации программы: игротерапия, арт-, телесно-ориентированная, эмоционально-образная терапии, техники психодрамы, упражнения когнитивно-поведенческой терапии.

Реализация программы предполагает: активное включение участников в совместную деятельность, выполнение индивидуальной работы, рефлексии, коллективное обсуждение успехов и достижений, трудностей и неудач участников, гармонизацию эмоционального состояния, снятие тревоги и напряжения.

Критерии эффективности программы

По окончании программы специалист осваивает следующие навыки:

- владение различными способами саморегуляции эмоциональных состояний: аутогенной тренировкой, релаксацией, самовнушением, визуализацией;
- самостоятельное регулирование своего эмоционального состояния;
- управление стрессом.

Организация занятий. Программа состоит из 10 групповых занятий, продолжительностью 1-1,5 часа. Занятия проходят 1 раз в неделю.

Структура занятия:

1. ритуал приветствия (позволяет создать атмосферу группового доверия и принятия);
2. разминка - воздействие на эмоциональное состояние;
3. основное содержание занятий – совокупность психотехнических упражнений и приемов, направленных на решение задач данного занятия;
4. рефлексия: выражение эмоционального отношения к занятию;
5. ритуал прощания (по аналогии с ритуалом приветствия).

Тематическое планирование программы профилактики представлено в таблице 2.3.1.

Таблица 2.3.1

Программа профилактики эмоционального выгорания у сотрудников ПФ (тематическое планирование)

Занятие	Содержание занятия
ЗАНЯТИЕ 1. Цель: познакомить участников с понятием «эмоциональное выгорание», его содержанием, причинами, стадиями, последствиями, способами профилактики и коррекции.	Знакомство. Ознакомление с правилами. Упражнение «Давайте познакомимся» Упражнение «Принятие правил групповой работы» Цель: Информирование о правилах поведения; разогрев
ЗАНЯТИЕ 2. Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.	Упражнение «Самооценка физического и психологического состояния» Цель: Разминка, актуализация информации об участниках, определения своего настроения и самочувствия Упражнение «Формула на сегодня» Д. Карнеги.

	<p>Цель: Определение способа организации времени участников</p> <p>Упражнение «Разноцветные воздушные шары-позвольте улететь своим заботам»</p> <p>Цель: Снятие эмоционального напряжения.</p> <p>Упражнение «Медитативное дыхание: базовое упражнение»</p> <p>Цель: Снятие эмоционального напряжения.</p> <p>Упражнение «Обратная связь»</p> <p>Упражнение «Рисуем пожелания»</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 3</p> <p>Цель: снятие эмоционального напряжения</p> <p>укрепление психологического здоровья сотрудников.</p>	<p>Упражнение «Мир без тебя»</p> <p>Цель: Активизация когнитивной и эмоциональной сфер относительно уникальности каждого специалиста. Поиск и завершение незаконченных дел</p> <p>Упражнение «Как я это делаю»</p> <p>Цель: Формирование общих представлений о способах борьбы со стрессом.</p> <p>Упражнение «Крушение корабля»</p> <p>Цель: Активизация когнитивной и эмоциональной сфер относительно ценностных представлений, определение источников этих убеждений и их критическая оценка.</p> <p>Упражнение «Ловец блага»</p> <p>Цель: Снятие эмоционального напряжения.</p> <p>Упражнение «Рефлексия»</p> <p>Упражнение «Ритуал прощания»</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 4.</p> <p>Цель: Развитие навыков свободного общения в затруднительных ситуациях, формирование эмпатии и развитие социальной перцепции в коллективе.</p>	<p>Упражнение «Разминка»</p> <p>Цель: Прояснение трудностей восприятия будущего</p> <p>Упражнение «Мой новый друг»</p> <p>Цель: Развитие гибкости, открытости и изменчивости восприятия другого человека.</p> <p>Упражнение «Дыра безвременья»</p> <p>Цель: Формирование осмысленного отношения к планированию собственного жизненного пути.</p> <p>Упражнение «Соберем в дорогу чемоданчик</p> <p>Цель: Обеспечение эмоциональной поддержки каждому.</p> <p>Упражнение «Спасибо за приятное занятие»</p> <p>Цель: Выражение участниками тренинга дружеских чувств и благодарности друг другу.</p> <p>Рефлексия</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 5.</p> <p>Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.</p>	<p>Упражнение «самооценка физического и психологического состояния» (см. занятие 2).</p> <p>Упражнение «Корзина Советов»</p> <p>Цель: Развитие способности преодоления стрессовых ситуаций.</p> <p>Упражнение «Я в тебе уверен»</p> <p>Цель: Активизация когнитивной и эмоциональной сфер относительно ценностных представлений, определение источников этих убеждений и их критическая оценка.</p> <p>Упражнение «Я самый лучший»</p>

	<p>Цель: Активизация когнитивной и эмоциональной сфер относительно жизненных событий в целом. Упражнение «Ритуал прощания» Цель: Завершение программы.</p>
<p>Занятие 6 Цель: формирование позитивного самоотношения; формирование позитивного восприятия себя в коллективе.</p>	<p>Упражнение «Отражение чувств» Цель: Создать условия для отреагирования негативных эмоций. Упражнение «Концентрация на дыхании» Цель: для внутреннего расслабления Упражнение «Дыхание на счет» Цель: Способствовать повышению внутренней стабильности, достижению гармонии эмоциональных реакций.</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 7. Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.</p>	<p>Упражнение «Самооценка физического и психологического состояния» Цель: Активизация когнитивной и эмоциональной сфер относительно собственного самочувствия. Разминка, актуализация информации об участниках, определения своего настроения и самочувствия Цель: Снятие эмоционального напряжения. Упражнение «Медитативное дыхание: базовое упражнение» Цель: Техника чистого наблюдения за дыханием которая не требует много навыков, состояние расслабления приходит уже через пару минут. Упражнение «Медитация в движении» Цель: Достичь внутреннего спокойствия через медитацию динамическую. Упражнение «Стряхните» с себя напряжение» Цель: Снятие эмоционального напряжения. Упражнение «Образ моря» Цель: Снятие эмоционального напряжения. Упражнение «Обратная связь» Упражнение «Рисуем пожелания»</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 8 Цель: снятие эмоционального напряжения укрепление психологического здоровья сотрудников.</p>	<p>Упражнение «Ангел» Цель: Активизация эмоциональной сферы относительно ценностных представлений. Упражнение «Релаксационное дыхание» Цель: Техника чистого наблюдения за дыханием которая не требует много навыков, состояние расслабления приходит уже через пару минут. Упражнение «Рефлексия» Упражнение «Ритуал прощания»</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 9. Цель: Развитие навыков свободного общения в затруднительных ситуациях, формирование эмпатии и развитие социальной перцепции в коллективе.</p>	<p>Упражнение «Разминка» Цель: Прояснение трудностей восприятия будущего Упражнение «Анабиоз» Цель: Осваивание различных способов разрушения взаимной изоляции. Упражнение «Роза» (медитация на образе) Цель: Снятие эмоционального напряжения, позволяет остановить поток мыслей. Медитация – это состояние, при котором достигается высшая степень</p>

	<p>концентрации внимания или же, наоборот, его рассредоточение.</p> <p>Упражнение «Разноцветные воздушные шары-позвольте улететь своим заботам» (см. начало занятия 2).</p> <p>Упражнение «Соберем в дорогу чемоданчик» Цель: Обеспечение эмоциональной поддержки каждому.</p> <p>Упражнение «Спасибо за приятное занятие» Цель: Выражение участниками тренинга дружеских чувств и благодарности друг другу.</p> <p>Рефлексия</p>
<p>ЗАНЯТИЕ 10. Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.</p>	<p>Упражнение «Самооценка физического и психологического состояния» (см. занятие 2).</p> <p>Упражнение «Корзина Советов» Цель: Развитие способности преодоления стрессовых ситуаций.</p> <p>Упражнение «Полное дыхание» Цель: Техника чистого наблюдения за дыханием которая не требует много навыков, состояние расслабления приходит уже через пару минут.</p> <p>Упражнение «Советы психолога» Цель: Формирование позитивного восприятия своего будущего. развитие целеполагания, конкретизация целей.</p> <p>Упражнение «Портрет стрессоустойчивого человека» Цель: Обобщение информации, полученной в течение тренинга.</p> <p>Упражнение «Ритуал прощания» Цель: Завершение программы.</p>

После проведения программы профилактики мы провели контрольный срез и сравнили группы до и после программы профилактики. По итогам проведенной психопрофилактической работы по составленной нами программе для экспериментальной группы были получены результаты, свидетельствующие о наличии положительной динамики.

В результате обследования было установлено, что в экспериментальной группе произошли изменения в степени эмоционального выгорания. Рассмотрим выраженность различных симптомов в целом в выборочной совокупности более подробно (Рис.2.3.1.).

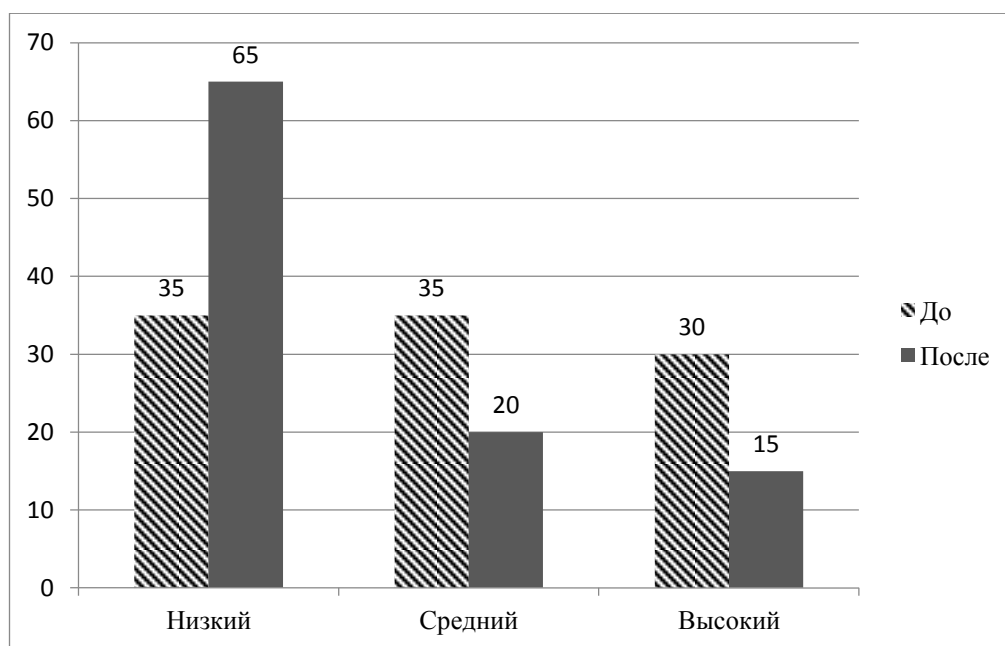


Рис.2.3.1. Выраженность стадии резистенции у специалистов (%)

На рисунке 2.3.1. видны улучшения количественных показателей по всем уровням резистенции. Так количество работников с низким уровнем выросло с 35% до 65% соответственно.

Следует отметить, что снизилось число сотрудников со средним уровнем резистенции с 35% до 20%, что говорит о том, что растет число сотрудников с повышением эмоционального тонуса.

Кроме того положительные изменения произошли и сотрудниками с высоким уровнем. Так, у 30% испытуемых данная была сформирована, но после психопрофилактической работы показатели снизились до 15% человек, это говорит о том, что эти сотрудники пытаются более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений.

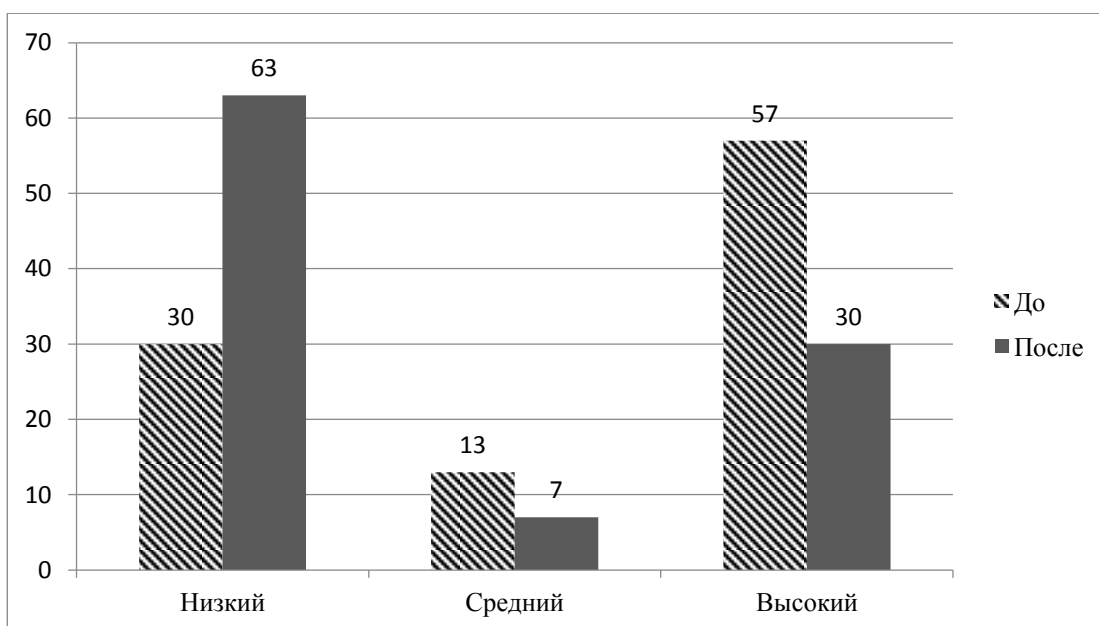


Рис.2.3.2. Выраженность стадии напряжения у специалистов (%)

На рисунке 2.3.2. видны улучшения количественных показателей по всем уровням напряжения. Так количество работников с низким уровнем напряжения выросло с 30% и 63% соответственно.

На стадии формирования фазы напряжения находилось 13% сотрудников, после воздействия на группу составила 7%, что говорит о том, что растет число сотрудников с повышением эмоционального тонуса.

У 57% данная фаза уже была на высоком уровне, но после составила 30%, что говорит об эффективности психопрофилактической работы и положительной динамике приглушения эмоций, притупление остроты чувств и переживаний, снятия напряжения.

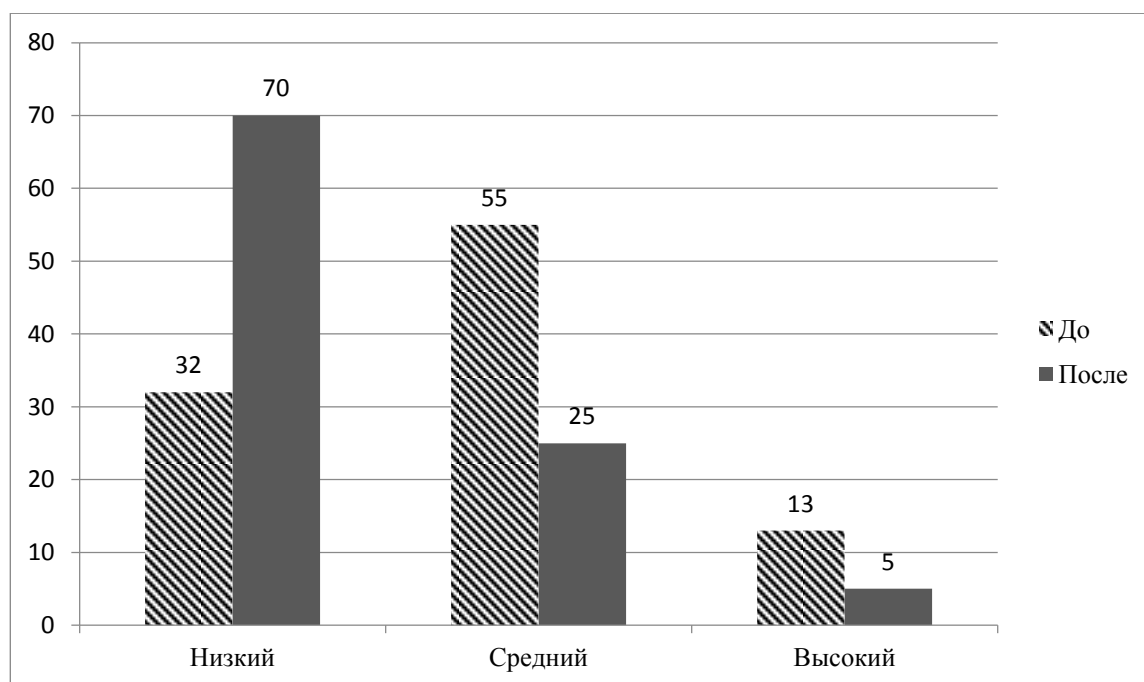


Рис.2.3.3. Выраженность фазы истощения у специалистов (%)

На рисунке 2.3.3. видны улучшения количественных показателей по всем уровням истощения. Так количество работников с низким уровнем истощения выросло с 32% до 70% соответственно.

Следует отметить, что снизилось число сотрудников со средним уровнем истощения с 55% до 25%, что говорит об эффективности психопрофилактической работы и положительной динамике приглушения эмоций, притупление остроты чувств и переживаний, снятия напряжения.

Кроме того положительные изменения произошли и сотрудниками с высоким уровнем. Так, у 13% был диагностирован сформировавшийся синдром эмоционального выгорания («эмоционально выгоревшие» сотрудники), но после коррекционного воздействия показатель снизился до 5%, что говорит о положительной динамике преодоления эмоционально напряженных, стрессовых ситуаций.

Для оценки симптомов выгорания у сотрудников помогающих профессий рассмотрим выраженность различных симптомов в целом в выборочной совокупности более подробно (Рис.2.3.4.).

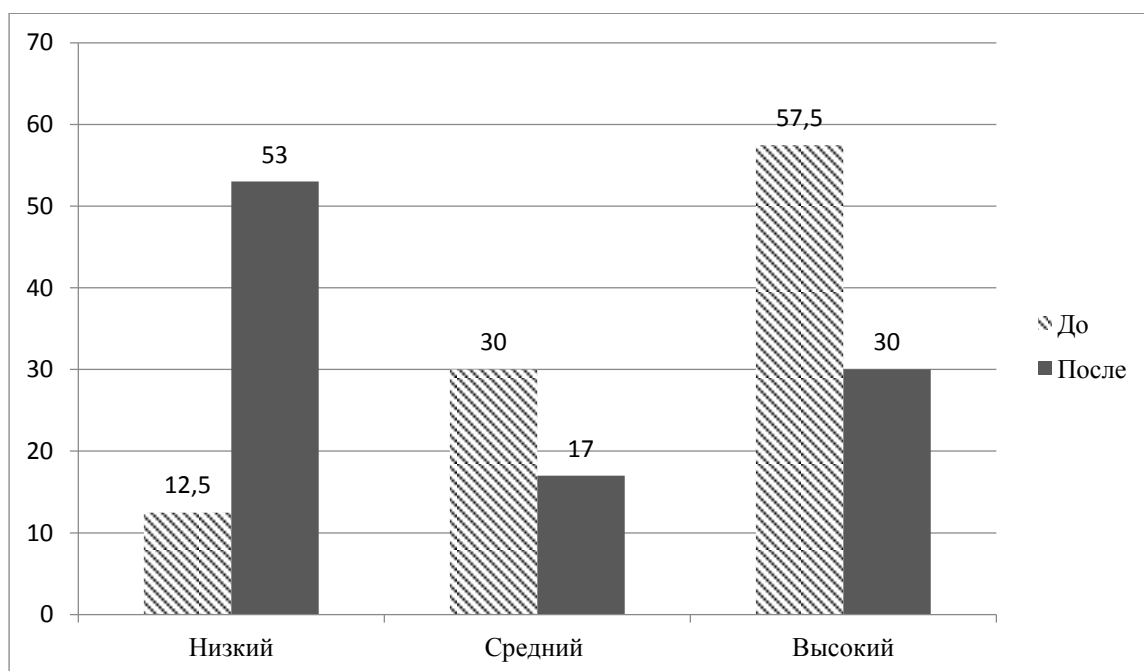


Рис.2.3.4. Выраженность фазы редукции у специалистов (%)

На рисунке 2.3.4. видны улучшения количественных показателей по всем уровням редукции. Так количество работников с низким уровнем редукции выросло с 12,5% до 53% соответственно.

Следует отметить, что улучшилось число сотрудников находящихся на стадии формирования фазы редукции с 30% до 17%, что проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Кроме того положительные изменения произошли и сотрудниками с высоким уровнем. Так, у 57,5% фаза была уже сформирована, но после психопрофилактической работы показатели снизились до 30%, что говорит о том, что человек воспринимает себя в профессиональном плане лучше прежнего.

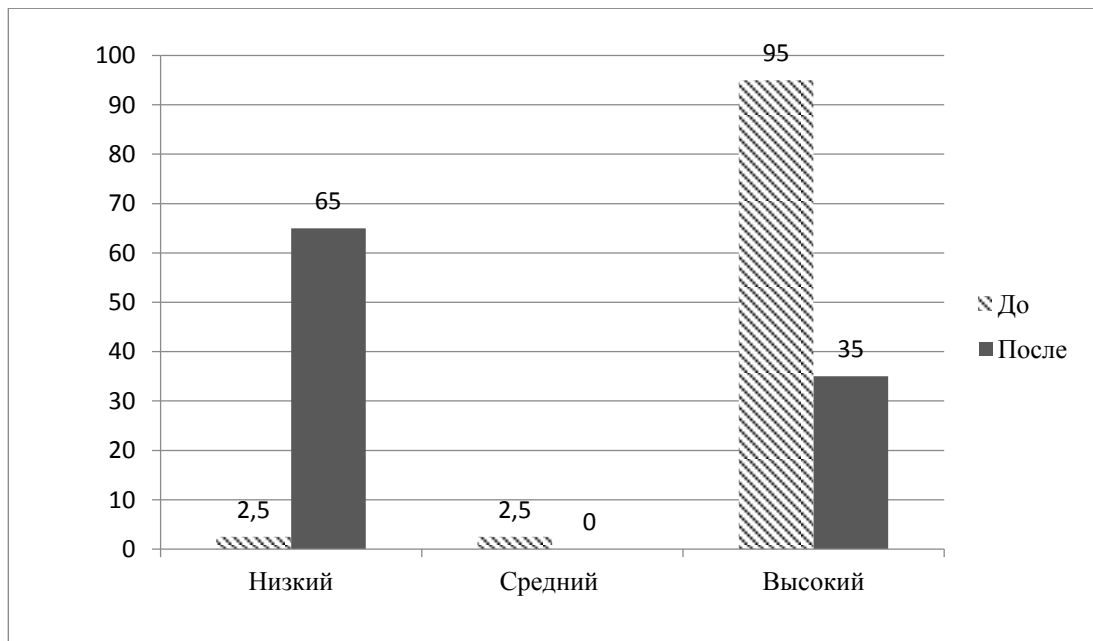


Рис.2.3.5. Выраженность стадии деперсонализации у специалистов (%)

На рисунке 2.3.5. видны улучшения количественных показателей по всем уровням деперсонализации. Так количество работников с низким уровнем деперсонализации выросло с 2,5% до 65% соответственно.

Следует отметить, что снизилось число сотрудников со средним уровнем деперсонализации с 2,5% до 0%, что проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается повышение интереса к человеку - субъекту профессионального действия.

Кроме того положительные изменения произошли и сотрудниками с высоким уровнем. Так, у 95% данная фаза уже сформировалась, но после составила 35%, что говорит об эффективности психопрофилактической работы и положительной динамике умонастроений и поступков профессионала в процессе общения.

На рисунке 2.3.6. видны улучшения количественных показателей по всем уровням эмоционального истощения. Так количество работников с низким уровнем эмоционального истощения выросло с 7,5% до 60%.

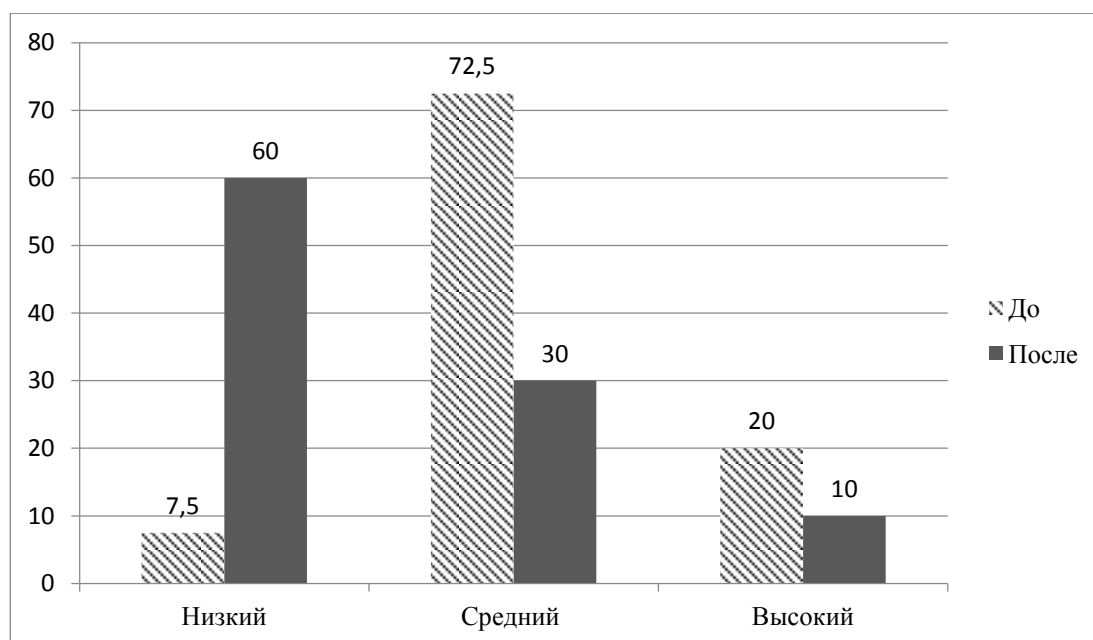


Рис.2.3.6. Выраженность стадии эмоционального истощения у специалистов (%)

Следует отметить, что снизилось число сотрудников со средним уровнем эмоционального истощения с 72,5% до 30%, что говорит о положительной динамике.

Кроме того положительные изменения произошли и сотрудниками с высоким уровнем. Так, у 20% фаза эмоциональное истощение уже сформировалась, но после составила 10%, что говорит о том, что индивиды, переживающие выгорание, могут получить конструктивную информацию (в том числе в виде обратной связи) и социальную поддержку, и работа в данном случае приносит им психологическое вознаграждение (моральное удовлетворение).

Поскольку цель нашей программы была профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания путём снятия психоэмоционального напряжения, развития и стрессоустойчивости у специалистов, рассмотрим уровень стрессоустойчивости в контрольной и экспериментальной группах «до» и «после» воздействия более подробно (Рис.2.3.7.).

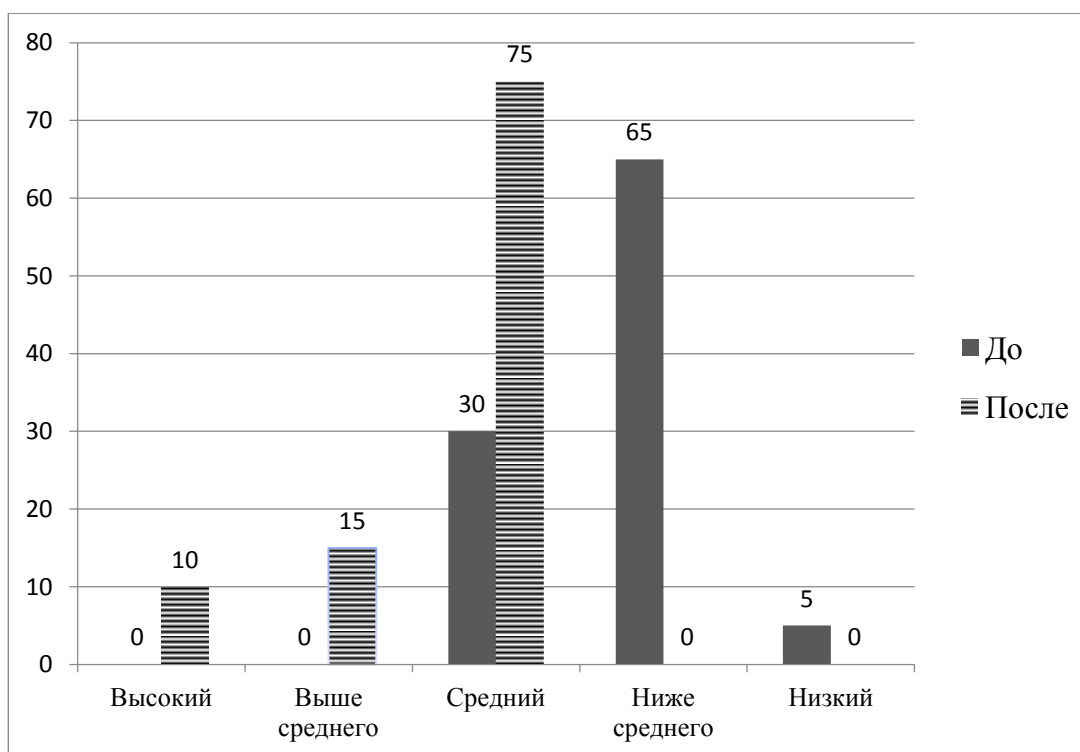


Рис.2.3.7. Выраженность стрессоустойчивости у специалистов (%)

На рисунке 2.3.7. видны улучшения количественных показателей уровня стрессоустойчивости. В данном случае в экспериментальной группе наблюдается значительное повышение стрессоустойчивости: теперь специалисты тратят лишь часть своей энергии и ресурсов на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Это, в свою очередь, способствует повышению эффективности и продуктивности деятельности сотрудника. Так, у 5% испытуемых был выявлен низкий уровень стрессоустойчивости, но после психопрофилактической работы он составил 0%. У 65% был выявлен уровень стрессоустойчивости ниже среднего, но после проведенной работы он составил 0%, что говорит о положительном опыте сопротивления стрессорам.

У 30% испытуемых был отмечен удовлетворительный уровень стрессоустойчивости до психопрофилактической работы, после он составил 75%, что позволяет сделать вывод о положительном опыте сопротивления стрессорам и владение эффективными способами их преодоления.

Проявлении гибкости адаптационных процессов к стрессорам и их сложным сочетаниям.

По итогам реализации программы у испытуемых экспериментальной группы произошли положительные изменения в симптоматике стрессоустойчивости. Следует отметить, что увеличилось число сотрудников имеющих хороший и отличный уровень стрессоустойчивости от 0% до 15% и 10%, что говорит о развитии таких компонентов как прогнозирование развития жизненных ситуаций, саморегуляция, выдержка и самообладание, выдерживание чрезмерных нагрузок в сложных ситуациях, проявление активности в преодолении стрессовой ситуации, самореализация, личностный рост.

Таким образом, результаты исследования свидетельствуют о наличии различий в показателях экспериментальной группы «до» и «после» участия в профилактической программе (Приложение 13). Программа профилактики способствовала положительной динамике показателей эмоционального выгорания у специалистов, а также повышению их стрессоустойчивости. В тоже время, в контрольной группе качественных изменений выявлено не было. В целом, как видим, своевременная психологическая профилактика за счёт повышения у специалистов стрессоустойчивости приводит к снижению негативных последствий эмоционального выгорания.

Таким образом, при изучении профессиональной деятельности специалистов профессий социальной сферы акцент ставится, прежде всего, на положительных аспектах работы с людьми. Однако именно такая деятельность (при высоких требованиях, предъявляемых к представителям этих профессий, особая ответственность и эмоциональные нагрузки) является наиболее потенциально опасной в плане психологического здоровья, негативных переживаний, связанных с рабочими ситуациями, вероятностью возникновения профессионального стресса и эмоционального выгорания.

В группу риска вошли специалисты старшей возрастной группы (от 40 и старше) со стажем профессиональной деятельности более 15 лет, так как

они имеют высокий и средний уровень эмоционального выгорания и низкую степень стрессоустойчивости. Сотрудники старшей возрастной группы могут негативно оценивать себя, свои профессиональные достижения и успехи, испытывают негатив относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничивают свои возможности, обязанности по отношению к другим, а у сотрудников младшей возрастной группы (до 30 лет) проявляются симптомы фазы напряжения в результате динамической психоэмоциональной атмосферы, повышенной ответственности, так как молодые специалисты стараются соответствовать идеальному образу, для того чтоб быть востребованными в профессиональном обществе.

Таким образом, результаты исследования свидетельствуют о наличии различий в показателях экспериментальной группы «до» и «после» участия в профилактической программе. Программа профилактики способствовала положительной динамике показателей эмоционального выгорания у специалистов, а также повышению их стрессоустойчивости. В тоже время, в контрольной группе качественных изменений выявлено не было. В целом, как видим, своевременная психологическая профилактика посредством развития стрессоустойчивости как личностного ресурса у сотрудников Пенсионного фонда приводит к снижению негативных последствий эмоционального выгорания. Практическое использование методов преодоления и профилактики эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий является определяющим в решении названной проблемы. Знание и умение руководства и самих специалистов противостоять психологическому и эмоциональному давлению в процессе осуществления трудовой деятельности будут способствовать развитию профессионализма и эффективности их работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного теоретического анализа литературы был сделан вывод о том, что проблема влияния уровня стрессоустойчивости на формирование синдрома эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий недостаточно изучена в психологии. В связи с этим исследование данной проблемы представляет большую значимость для теории и практики.

Можно выделить две основные теоретические структуры синдрома эмоционального выгорания: первая представляет выгорание как синдром, состоящий из нескольких симптомов разной степени выраженности; вторая представляет выгорание как процесс, а индивида - находящимся на одной из его стадий. Часто пишут «профессиональное выгорание», подчеркивая результат – ухудшение работоспособности, упуская деформацию личности профессионала. Эмоциональное выгорание - это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности, которое можно рассматривать в контексте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов. Состояние эмоционального выгорания затрагивает все уровни психических и психофизиологических проявлений с последовательной сменой стадий.

Специфика деятельности специалиста ПФР предъявляет высокие требования к его психологическим возможностям. Синдром эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий – это процесс постепенной утраты эмоциональной и физической энергии, который проявляется в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения уровня удовлетворения от профессиональной деятельности.

Симптомами эмоционального выгорания представителей помогающих профессий являются: хроническая усталость, когнитивная дисфункция, а также симптомокомплекс, соответствующий сферам: интеллектуальной

(уменьшение интереса к новым идеям и в других областях деятельности, формализм в работе); личностной (пессимизм, цинизм, пассивность и черствость в сферах общения); эмоционально-волевой сферы (недостаток эмоций, бесчувственность, неумение контролировать эмоции).

Стрессоустойчивость, характеризующаяся, прежде всего, степенью развитости эмоциональной устойчивости, эмоциональной зрелости личности, является необходимым качеством специалиста помогающих профессий. Она обеспечивает положительный контакт с коллегами и клиентами, успешность профессиональной деятельности и является основным психологическим фактором, влияющим на оптимизацию уровня эмоционального выгорания, обеспечивая успешное выполнение необходимой деятельности.

Профилактика эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий предусматривает учёт их индивидуально-личностных психологических особенностей и факторов рабочей среды.

Для профилактики эмоционального выгорания сотрудников Пенсионного фонда необходимы следующие направления: психодиагностика (выявление степени выраженности у работника синдрома эмоционального выгорания); формирование мотивов (мотивация работника на участие в коррекционной программе); разработка и реализация коррекционных мероприятий; определение траекторий дальнейшей работы в обозначенном направлении.

В результате исследования, сформулируем основные выводы:

1. У подавляющего большинства обследованных сотрудников Пенсионного фонда был выявлен высокий и средний уровень эмоционального выгорания (сформированность стадий).

2. Большинство специалистов Пенсионного фонда имеют низкий уровень стрессоустойчивости, что свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности,

психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни. Высоких показателей стрессоустойчивости у испытуемых не выявлено.

Анализ данных наглядно иллюстрирует прямо пропорциональную зависимость симптомов эмоционального выгорания от стрессоустойчивости. Следовательно, чем ниже уровень стрессоустойчивости, тем ярче выражены все эти симптомы: возрастает раздражение факторами профессиональной деятельности, накапливается отчаяние и негодование, появляется недовольство собой, профессией, заработной платой, взаимоотношениями с субъектами деятельности.

Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию специалисты старшей возрастной группы (от 40 и старше) со стажем профессиональной деятельности более 15 лет. Сотрудники старшей возрастной группы часто негативно оценивают себя, свои профессиональные достижения и успехи, испытывают негатив относительно служебных или личностных достоинств и возможностей, обязанностей по отношению к другим. У молодых специалистов проявляются симптомы напряжения в результате динамической психоэмоциональной атмосферы, повышенной ответственности, так как молодые специалисты стараются соответствовать идеальному образу, для того чтоб быть востребованными в профессиональном обществе.

Программа профилактики способствовала положительной динамике показателей эмоционального выгорания у специалистов, а также повышению их стрессоустойчивости. У испытуемых экспериментальной группы по итогам реализации программы профилактики эмоционального выгорания практически в два раза улучшились показатели по всем фазам эмоционального выгорания. Специалисты стали оценивать свою профессиональную деятельность как социально значимую, начали более ответственно подходить к выполнению своих обязанностей, активнее включаться в процесс профессиональной деятельности. Появилась тенденция положительно оценивать свою профессиональную компетентность и

продуктивность, что в свою очередь, способствовало повышению внутренней профессиональной мотивации, уверенности в себе и личностной ответственности.

Таким образом, цель нашего исследования – изучить факторы, способствующие эмоциональному выгоранию у представителей помогающих профессий – была достигнута. Выдвинутая гипотеза подтвердилась: существуют различия в выраженности эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости: сотрудники с низким уровнем стрессоустойчивости характеризуются низким уровнем эмоционального тонуса, неудовлетворенностью собой и деятельностью; сотрудники с высоким уровнем стрессоустойчивости оценивают свою профессиональную деятельность как социально значимую, более ответственно подходят к выполнению своих обязанностей. Своевременная психологическая профилактика посредством развития стрессоустойчивости способствует снижению негативных последствий эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования заключается в определении основных путей профилактической работы с педагогами, способствующей снижению уровня эмоционального выгорания. Материалы исследования могут быть использованы в работе психологов-педагогов в практике профилактики эмоционального выгорания.

Практическая направленность исследования обусловлена возможностями использования полученных результатов, а также сформированной и апробированной в его рамках программы психологической профилактики эмоционального выгорания у сотрудников помогающих профессий для решения комплекса задач, связанных со снижением уровня эмоционального выгорания в обозначенной профессиональной сфере. Результаты исследования открывают перспективы для дальнейшего изучения разных сторон этой проблемы и могут применяться в процессе диагностической, поддерживающей и

коррекционной работе психологов-практиков, специализирующихся в сфере психологического сопровождения социальной сферы; в дальнейших исследованиях в области теоретической и прикладной психологии.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Аболин, Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л.М. Аболдин. – Казань: КГУ, 2005. – 247 с.
2. Акулинина, Ю.Н. Профилактика профессионального «выгорания» специалистов социальной сферы / Ю.Н. Акулина. – 5-е изд. – Спб.: Питер, 2013. – 94–102с.
3. Асеева, И.Н. Синдром эмоционального выгорания у социальных работников в контексте специфики профессиональной деятельности / И.Н. Асеева // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. – 2008. – С. 15-19.
4. Асмаковец, Е.С. Особенности синдрома эмоционального выгорания у социальных работников, обслуживающих пожилых людей на дому / Е.С. Асмаковец // IV междунар. интернет-конф. «Профессиональное самосознание и экономическое поведение личности» [Электронный ресурс]. – URL: <http://sites.google.com/site/konfep/Home/2-sekcia/asmakovec> (дата обращения: 11.10.2017)
5. Балыкина, О.С. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности у представителей сферы образования / О.С. Балыкина, Н.М. Ерохина, Л.П. Петухова // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2013. – № 11 (105). – С. 17-18.
6. Батаршев, А.В. Базовые психологические свойства и профессиональное самоопределение личности: Практическое руководство по психологической диагностике. – СПб.: Речь, 2005. – 208 с.
7. Богомолова, А.О. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика у сотрудников помогающих профессий / А.О. Богомолова, Ю.Н. Гут // Наука молодых – будущее России: сборник научных статей 2-й Международной научной конференции перспективных разработок молодых ученых, в 5-х томах, Том 2. Юго- Зап. гос. ун- т., Курск: ЗАО Университетская книга,- 2017, - С. 62- 65.

8. Бойко, В.В. Правила эмоционального поведения: Методическое пособие / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1997. – 172 с.
9. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / Бойко В.В. – СПб: Питер, 2013. – С.97-115.
10. Бусовикова, О.П. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников / О.П. Бусовикова, Т.Н. Мартынова // Сибирская психология сегодня: Сборник научных трудов». – Вып. 2. - Кемерово: Кузбассвуиздат, 2003. – 410 с.
11. Буянкина, М.А. Взаимосвязь психического выгорания с типом организационной культуры в профессиях субъект-объектного типа: диссертация... кандидата психологических наук: 19.00.03 / Буянкина Марина Александровна; [Место защиты: Ярослав.гос. ун-т им. П. Г. Демидова]. – Ярославль, 2011. – 223 с.
12. Васильева, Н.Ю. Психологический портрет социального работника / Н.Ю. Васильева // Социальная работа. – 1992. – № 5. – С. 35-40.
13. Владимирова, Е.А. Авторская программа «Управление временем» как средство профилактики синдрома эмоционального выгорания /Е.А. Владимирова // Работник социальной службы. – 2012. – № 2. – С. 13-18.
14. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старчикова, СПб.: Питер, 2005. – 180 с.
15. Воронкова, Д.В. Организационно-психологические факторы эмоционального выгорания / Д.В. Воронкова // Современная социальная психология: теоретические подходы и прикладные исследования. – 2010. № 4. – С. 52-65.
16. Горбунов, В.С. Феномен «профессионального выгорания» в деятельности социальных работников мегаполиса / В.С. Горбунов, Л.Г. Наумова // Социология образования. – 2013. – № 8. – С. 62–70.

17. Гордеева, М.А. Эмоциональное выгорание государственных служащих / М.А. Гордеева. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-gosudarstvennyh-sluzhaschih> (дата обращения: 12.11.2017).
18. Грановская, Р.М. Элементы практической психологии / Р.М. Грановская. – СПб., 2001. – 340 с.
19. Демина, Л.Д. Психическое здоровье и защитные механизмы личности / Л.Д. Демина, И.А. Ральникова. – Барнаул : Изд-во Алт. госун-та, 2000. – 123 с.
20. Долгова, В.И. Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания воспитателей ДОУ / В.И. Долгова, Шаяхметова В.К., Е.В. Образцова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 44. – С. 222–231. [Электронный ресурс]. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56998.htm> (дата обращения: 03.11.2017).
21. Долгова, В.И. Эмоциональная устойчивость как ключевая компетенция / В.И. Долгова, Г.Ю. Гольева. – Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. – 184 с.
22. Иванова, Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е.М. Иванова. – М., 1987. – 178 с.
23. Иванова, Т.В. Ресурсы личности в преодолении педагогом кризиса эмоционального выгорания / Т.В. Иванова, Т.В. Артемьева // Высшее образование сегодня. – 2010. – № 11. – С. 35-38.
24. Изард, К.Э. Психология эмоций / К.Э. Изард. – СПб, 2008. – 380 с.
25. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб: Питер, 2001. – 752 с.
26. Кирхлер, Э. Психология труда и организационная психология : пер. с нем. / Э.Кирхлер, Э. Хельцл. – Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2003. – 308 с.

27. Киршин, П.А. Опыт изучения и профилактики синдрома эмоционального сгорания работников социальной службы / П.А. Киршин // Работник социальной службы. – 2007. – № 4. – С. 101-105.
28. Корнилова, М.В. Особенности социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов / М.В. Корнилова // Социологические исследования. – 2011. – № 8. – С. 94-97.
29. Кулева, Е.Б. Саморегуляция в профессиональной подготовке социальных работников / Е.Б. Кулева // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 1996. – № 1. – С. 3-10.
30. Курицына, С.А. Медико-социальные аспекты работы с людьми пожилого возраста : программа и метод. указания по курсу / С.А. Курицына ; Гор. акад. центр по развитию практики и образования в социал. сфере ; под ред. А.В. Басова. – Ярославль : Изд-во ГАЦ, 2001. – 40 с.
31. Лазарев С.Н. Надо ли «гореть» на работе / С.Н. Лазарев // Охрана труда и социальное страхование. – 2005. – N 2. – С. 68-71.
32. Маслак, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслак // Практикум по социальной психологии. – СПб: Питер, 2001. – 528 с.
33. Меркулова, Н.Н. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «помогающий» профессий / Н.Н. Меркулова// Вестн. Тамб. ун-та. Сер. Гуманит. науки. – 2011. – Т. 104, № 12. – С. 199-206.
34. Мороз, М.В. Профессиональное становление социального работника: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Мороз М.В. – Ярославль, 2007 [Электронный ресурс]. – URL: <http://elar.uniyar.ac.ru/jspui/bitstream/123456789/116/1/02070300.pdf> (дата обращения: 03.09.2017)
35. Мурай, Л.В. Организация и содержание работы по программе «Как пережить синдром «эмоционального сгорания» /Л.В. Мурай // Работник социальной службы. – 2012. – № 10. – С. 3-7.

36. Мушастая, Н.В. Исследование формирования синдрома эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности социальных работников / Н.В. Мушастая // Наука и знание. – Новороссийск, 2007.– С. 47-49.
37. Никитин, В.А. Социальная работа: Проблемы теории и подготовки специалистов / В.А. Никитин. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2012. – 180 с.
38. Новейший психологический словарь / В.Б. Шапарь, В.Е. Россоха, О.В. Шапарь; под общ. ред. В.Б. Шапаря. Ростов н/Д.: Феникс, 2005. – 808 с.
39. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – № 3. – 2001. – С. 12-19.
40. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности: [монография] / В.Е. Орел. – Ярославль: Изд-во Институт психологии. РАН, 2005. – 330 с.
41. Папанова, О.А. Влияние профессии на личность социального работника / О.А. Папанова // Формирование института социальной работы и образа социального работника в современной России. – Смоленск, 2006. – С. 225-229.
42. Психодиагностика: справочник практического психолога / С.Т. Посохова и др.; под ред. С.Т. Посоховой. – М.: АСТ; СПб.: Сова, 2005. – 671 с.
43. Пусикова, М. В. Синдром эмоционального выгорания как пример дезадаптации к организационной культуре // Молодой ученый. – 2015. – №11. – С. 1768-1771 [Электронный ресурс]. – URL: <https://moluch.ru/archive/91/19438/> (дата обращения: 11.10.2017).
44. Райкова, Е.Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий / Е.Ю. Райкова // Молодой ученый. – 2011. – № 5-2. – С. 92-97.

45. Роджерс, К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. Пер. с англ. / Общ. ред. и предисл. Е.И. Исениной. – М.: Прогресс, 1994. – 480 с.
46. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – Т. 23. – № 3. – 2002. – С. 85.
47. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – М: Психология, «Питер», 2009. –152с.
48. Санькова, М.И. Синдром «эмоционального выгорания» у социальных работников: теорет. анализ понятия / М.И. Санькова // Человек. Сообщество. Управление : науч.-информ. журн. Кубанского гос. ун-та. – 2004. – № 2. – С. 30–43 [Электронный ресурс]. – URL: <http://chsu.kubsu.ru/archiv/2004-2.pdf> (дата обращения: 19.10.2017).
49. Сафаргалиева, С.Г. Программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников центра социального обслуживания / С.Г. Сафаргалиева // Работник социальной службы. – 2011. – № 10. – С. 93-106.
50. Свиридова, О. П. Синдром эмоционального выгорания у сотрудников паллиативной помощи детям / О.П. Свиридова, В.А. Куташов, Д.Н. Припутневич // Молодой ученый. – 2015. – №12. – С. 91-96.
51. Селье, Г. Некоторые аспекты учения о стрессе/ Г. Селье// Общая психология: сб. текстов / под общ. ред. В. В. Петухова. – М., 1998. – Вып. 2, – С. 150–153.
52. Таткина Е.Г. Синдром эмоционального выгорания медицинских работников как объект психологического исследования / Е.Г. Таткина // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2009. – № 11. – С. 131–134.
53. Темиров Т.В. Управление стрессовыми ситуациями как профилактика профессионального выгорания / Т.В. Темиров // Медико-социальная экспертиза [Электронный ресурс] – URL: <http://www.invalidnost.com/forum/11-1356-1> (дата обращения: 02.10.2017).

54. Топчий, Л.В. Профилактика синдрома «психического выгорания» специалистов социальной защиты населения как актуальная проблема психосоциальной работы / Л.В. Топчий // Отеч. журн. социал. работы. – 2014. – № 1. – С. 175–180.
55. Торхова, В.А. Профилактика «профессионального выгорания» специалистов центра В.А. Торхова // Работник социальной службы. – 2007. – № 1. – С. 84-86.
56. Тюрина Н.А. Социально-психологические условия преодоления профессиональной усталости работника социальной службы / Н.А. Тюрина // Работник социальной службы. – 2008. – № 2. – С. 60-79.
57. Трунов, Д.В. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д.В. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84–89.
58. Филина, С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы / С.О. Филина // Школьный психолог. – 2009. – № 38. – С. 24-27.
59. Филиппова, Г.П. Личностно-профессиональные особенности социального работника / Г.П. Филиппова // Работник социальной службы. – 2000. – № 1. – С. 33-41.
60. Ушакова, Т.А. Социально-психологические и индивидуально-личностные детерминанты состояния профессионального «выгорания» специалистов социальной работы Т.А. Ушакова // Отеч. журн. социал. работы. – 2012. – № 2. – С. 60–70.
61. Шабалина, М.В. Синдром эмоционального выгорания: методы профилактики; ГАУ СО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» / М.В. Шабалина // Социальная работа. – 2013. – № 3. – С. 16-19.
62. Шмелева, Н.Б. Профессиональное выгорание и деятельность социального работника / Н.Б. Шмелева, О.А. Денисова // Там же. – 2011. – № 3. – С. 69–71.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Методика «Диагностика профессионального выгорания для консультантов фонда социальной защиты» (в адаптации Н.Е.Водопьяновой)

Инструкция. Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту вариант ответа: «никогда»; «очень редко»; «иногда»; «часто»; «очень часто»; «каждый день».

1. К концу рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.
3. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.
4. Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
5. Меня раздражают клиенты, которые долго и много говорят о страхах быть обманутым нашим фондом.
6. Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально воодушевленным.
7. При разговоре с агрессивными клиентами я умею находить нужные слова, снижающие их агрессию или оскорбления.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Мне нравится успокаивать недоверчивых клиентов и помогать им.
10. В последнее время я стал(а) более черствым(ой) (бесчувственным) по отношению к клиентам.
11. Клиенты, с которыми мне приходится работать, неинтересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. У меня все больше жизненных разочарований.
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.
15. Мне безразлично, что думают и чувствуют клиенты. Я предпочитаю формальное общение с ними, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с ними до минимума.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и доверия при встрече с клиентом.
18. По телефону я разговариваю без напряжения с любыми клиентами независимо от их амбиций, эмоционального состояния и культуры общения.
19. Я доволен (довольна) своими жизненными успехами (достижениями).
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.
21. Я смогу еще много сделать в своей жизни.

22. Я проявляю к другим людям больше внимания и заботы, чем получаю от них в ответ признательности и благодарности.

Методика состоит из 22 вопросов. Ответы оцениваются по 6-балльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам эмоционального истощения и деперсонализации и низкие - по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

Для определения индекса эмоционального выгорания используются значения по шкалам «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», суммарный показатель от 0-22 баллов – низкий уровень эмоционального выгорания, 23-39 – средний уровень эмоционального выгорания, 40 и более – высокий уровень эмоционального выгорания. Опросник имеет три шкалы:

- «эмоциональное истощение» (9 утверждений);
- «деперсонализация» (5 утверждений);
- «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

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

Ключ к тесту:

<i>Субшкала</i>	<i>Номер утверждения</i>	<i>Сумма баллов максимальная</i>
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20	54

Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукция персональных достижений	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

* Отмечен «обратный» вопрос, который считается в обратном порядке, т. е. ответ «ежедневно» соответствует нулевому значению.

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Оценка уровней выгорания (данные российской выборки)

<i>Субшкала</i>	<i>Низкий уровень L</i>	<i>Средний уровень M</i>	<i>Высокий уровень H</i>
Эмоциональное истощение	0-15	16-24	25 и больше
Среднее значение по выборке (баллы)		19,73	
Деперсонализация	0-5	6-10	11 и больше
Среднее значение по выборке (баллы)		7,78	
Редукция личных достижений	37 и больше	36-31	30 и меньше
Среднее значение по выборке (баллы)		32,93	

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

Инструкция: Прочитайте суждения и ответьте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности, с которыми вы ежедневно работаете, общаетесь.

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

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: "не делай людям добра, не получишь зла".
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

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

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в "ключе" рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома. В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов "выгорания"; 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования "выгорания".

В соответствии с "ключом" осуществляются следующие подсчеты:

- 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов "выгорания",
- 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования "выгорания".

«Напряжение»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

«Резистенция»

1. Неадекватное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

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

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

«Истощение»

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

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

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

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

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

Тест самооценки стрессоустойчивости (с.Коухена и г.Виллиансона)

Инструкция: Прочитайте вопрос и выберите наиболее подходящий ответ.

1. Насколько часто неожиданные неприятности выводят вас из равновесия?

	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

2. Насколько часто вам кажется, что самые важные вещи в вашей жизни выходят из-под вашего контроля?

	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

3. Как часто вы чувствуете себя «нервным», подавленным?

	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

4. Как часто вы чувствуете уверенность в своей способности справиться со своими личными проблемами?

	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

5. Насколько часто вам кажется, что все идет именно так, как вы хотите?

	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

6. Как часто вы в силах контролировать раздражение?

	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

7. Насколько часто у вас возникает чувство, что вам не справиться с тем, что от вас требуют?

никогда	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

8. Часто ли вы чувствуете, что вам сопутствует успех?

никогда	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

9. Как часто вы злитесь по поводу вещей, которые вы не можете контролировать?

никогда	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

10. Часто ли вы думаете, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть?

никогда	почти никогда	Иногда	довольно часто	очень часто
0	1	2	3	4

Интерпретация результатов теста – средние данные по возрастным группам:

Оценка стрессоустойчивости	Возраст			
	18-29	30-44	45-54	55-64
Отлично	0,5	2	1,8	1,3
Хорошо	6,8	6	5,7	5,2
Удовлетворительно	14,2	13	12,6	11,9
Плохо	24,2	23,3	22,6	21,9
Очень плохо	34,2	33	23,3	31,8

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

Методика включает 10 утверждений, каждому из которых необходимо приписать следующие числа: если Вы ответили «никогда» - 0, ответу «почти никогда» - 1, «иногда» - 2, «довольно часто» - 3, «очень часто» - 4. В результате подсчитывается число баллов, которое было набрано, и

определяется уровень стрессоустойчивости по таблице. Обработка результатов осуществляется путем подсчета суммы баллов набранных испытуемым по всем вопросам теста. Стрессоустойчивость определяется по таблице на основании количества баллов набранных испытуемым и его возраста.

3 уровня стресса:

- 1) реакция тревоги, отражающая процесс мобилизации резервов;
- 2) фаза сопротивления, когда удается успешно преодолевать возникшие трудности без какого-либо видимого ущерба для здоровья, организм оказывается, даже более устойчив к разнообразным вредным воздействиям, чем в обычном, исходном состоянии;
- 3) фазу истощения, когда вследствие чрезмерно длительного или обычно интенсивного напряжения истощаются приспособительные возможности организма,

Анкета «Стресс на работе» (Гут Ю.Н.)

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Материалы анкетирования будут использованы для более эффективной коррекционно-профилактической работы по управлению стрессом. Анкетирование анонимное укажите только:

Возраст: _____ Стаж работы в компании: _____

1. Выберите возможные причины, вызывающие у вас стресс на рабочем месте. Ваш выбор отметьте знаком «+»:

- а) большой объем работы;
- б) высокая скорость, с которой работа должна быть выполнена;
- в) низкий уровень в принятии решений, связанных с работой;
- г) высокие требования со стороны руководства;
- д) плохие условия труда;
- е) трудные клиенты;
- ж) конфликты с коллегами;
- з) отсутствие поддержки коллег;
- и) отсутствие поддержки со стороны руководства;
- к) недостаточное материальное стимулирование;

Если ваш стресс на работе связан с другими причинами, укажите их:

2. Опишите, пожалуйста, ситуации в вашей работе, которые вызывают стрессовые состояния. Эта информация представляет особую ценность для разработки коррекционной программы.

3. Какие симптомы стресса вы испытываете?

- раздражительность;
- проблемы со сном;
- усталость и недостаток энергии;
- чувство безнадежности;
- тревога;
- напряженность;
- сердцебиение, потливость, головокружение;
- постоянное обдумывание неприятных событий, которые произошли в течение рабочего дня.

4. Если вы испытываете еще какие-нибудь симптомы, которых нет в списке, укажите их.

5. Как вы предпочитаете снимать стрессовое напряжение:

- а) во время работы _____
- б) после работы _____

Спасибо!

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

Анкета включает в себя оценку удовлетворенности персонала условиями труда и оценку эмоционального состояния персонала. При подсчете результатов важна не общая цифра по каждому разделу, а число поведенческих или физиологических симптомов, получивших оценку 3 и более. Если в какой-либо категории более трех симптомов – это свидетельствует о возможном наличии в данный момент проблемы, связанной со стрессом. Материалы анкеты «Стресс на работе» будут использованы для более эффективной коррекционно-профилактической работы по управлению стрессом

Результаты методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания»
(В.В. Бойко)

№	Напряжение				Резистенция				Истощение			
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы эмоций	Экономия профессиональных обязанностей	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения
1	10	8	9	13	28	17	10	20	20	12	10	17
2	25	15	6	11	0	5	30	2	11	8	10	27
3	10	0	0	3	18	7	2	15	5	5	3	3
4	9	5	3	23	7	5	17	25	2	6	10	10
5	5	5	0	3	13	2	10	17	3	5	0	15
6	27	3	2	8	22	17	24	19	13	10	8	10
7	22	10	6	17	22	17	25	28	17	23	22	13
8	2	8	11	0	18	18	2	15	15	18	5	5
9	4	2	6	0	28	17	4	22	17	15	12	2
10	27	23	13	8	30	18	8	25	27	25	17	7
11	27	10	8	13	17	9	13	30	16	8	15	25
12	15	23	26	8	15	15	8	20	17	25	10	7
13	0	6	11	0	0	5	2	10	15	15	5	0
14	9	13	6	28	20	12	17	30	15	6	15	20
15	12	10	6	5	20	9	27	9	13	10	22	7
16	9	7	3	8	22	12	15	25	15	13	8	7
17	17	8	1	8	17	7	15	12	7	8	2	10
18	5	3	1	10	10	8	10	17	5	13	3	18
19	12	0	3	16	22	15	6	15	0	8	17	15
20	0	6	6	15	5	7	5	2	5	8	0	3
21	2	5	6	0	10	10	30	15	18	10	5	15
22	7	0	7	8	20	25	2	20	18	11	5	10
23	12	18	13	30	15	5	5	15	20	13	11	23
24	22	27	6	5	17	17	16	22	17	6	8	10
25	0	5	10	0	17	30	2	15	8	15	5	2
26	7	10	1	3	17	15	23	19	10	26	22	12

27	2	5	1	3	25	30	28	14	12	8	10	8
28	9	3	8	15	15	0	30	7	15	3	13	23
29	19	6	13	5	14	0	5	17	23	18	13	15
30	9	5	6	6	17	22	5	12	3	3	3	3
31	23	18	10	25	20	17	30	23	30	23	28	18
32	20	28	11	12	20	15	27	28	30	25	30	20
33	5	5	11	3	7	12	25	8	0	10	5	5
34	0	0	1	0	3	9	7	23	12	15	3	2
35	12	8	1	3	15	15	15	20	5	13	5	18
36	17	3	5	0	15	2	2	2	7	3	3	8
37	22	13	1	16	20	19	13	20	10	26	10	11
38	25	12	10	30	17	9	22	23	15	5	13	30
39	10	8	9	13	28	17	10	20	20	12	10	17
40	25	15	6	11	0	5	30	2	11	8	10	27
41	10	0	0	3	18	7	2	15	5	5	3	3
42	9	5	3	23	7	5	17	25	2	6	10	10
43	5	5	0	3	13	2	10	17	3	5	0	15
44	27	3	2	8	22	17	24	19	13	10	8	10
45	22	10	6	17	22	17	25	28	17	23	22	13
46	2	8	11	0	18	18	2	15	15	18	5	5
47	4	2	6	0	28	17	4	22	17	15	12	2
48	27	23	13	8	30	18	8	25	27	25	17	7
49	27	10	8	13	17	9	13	30	16	8	15	25
50	15	23	26	8	15	15	8	20	17	25	10	7
51	0	6	11	0	0	5	2	10	15	15	5	0
52	9	13	6	28	20	12	17	30	15	6	15	20
53	12	10	6	5	20	9	27	9	13	10	22	7
54	9	7	3	8	22	12	15	25	15	13	8	7
55	17	8	1	8	17	7	15	12	7	8	2	10
56	5	3	1	10	10	8	10	17	5	13	3	18
57	12	0	3	16	22	15	6	15	0	8	17	15
58	0	6	6	15	5	7	5	2	5	8	0	3
59	2	5	6	0	10	10	30	15	18	10	5	15
60	15	23	26	8	15	15	8	20	17	25	10	7

Таблица 2

№	Напряжение	Резистенция	Истощение
---	------------	-------------	-----------

	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения
1	20	10	11	12	17	25	15	27	56	22	20	4
2	15	18	8	5	30	22	10	16	25	2	8	2
3	17	23	23	5	19	26	10	25	57	18	4	12
4	7	2	5	8	17	12	5	17	23	7	3	10
5	22	0	5	3	12	7	14	15	25	10	2	0
6	5	11	2	3	10	7	12	20	28	6	6	13
7	12	8	1	20	27	19	20	23	55	11	11	25
8	5	0	0	15	12	12	5	12	24	0	3	8
9	0	5	5	0	13	17	3	14	33	12	3	0
10	0	3	11	0	0	12	7	5	27	0	5	7
11	0	0	0	3	0	10	0	7	25	10	0	0
12	17	7	5	16	20	19	18	27	74	12	25	9
13	7	0	6	11	20	25	20	13	52	19	13	13
14	0	0	11	3	12	5	2	20	28	10	3	0
15	10	11	11	3	17	12	25	18	36	7	17	7
16	27	17	17	16	18	9	13	12	35	5	15	5
17	24	0	6	5	25	20	22	30	46	12	9	12
18	2	0	11	3	17	10	12	13	40	7	2	8
19	12	8	1	13	7	12	10	25	25	2	5	5
20	0	3	3	11	8	22	15	10	36	5	3	20
21	12	5	6	18	15	18	30	23	49	5	13	18
22	2	5	0	0	14	14	0	10	21	3	3	7
23	4	0	0	3	13	10	0	10	13	0	5	0
24	7	0	8	5	19	17	15	20	37	15	5	7
25	12	3	11	15	18	20	5	16	46	9	20	4
26	0	3	0	10	5	17	8	20	28	12	2	6
27	0	0	0	0	12	19	2	23	23	5	3	2
28	7	5	1	0	17	7	23	18	17	2	0	5
29	27	5	18	23	5	12	20	23	60	9	23	20
30	22	8	28	23	15	24	30	21	71	12	15	18
31	0	0	0	8	2	10	0	10	11	0	0	3
32	5	0	0	3	2	19	0	12	17	5	3	6

33	7	3	0	3	17	22	0	12	18	7	3	5
34	2	3	6	8	5	0	5	5	16	0	3	10
35	5	0	0	8	28	22	2	17	32	17	0	5
36	5	8	11	0	20	30	7	17	79	22	27	5
37	15	13	11	5	28	18	3	28	87	25	27	38
38	20	10	11	12	17	25	15	27	56	22	20	4
39	15	18	8	5	30	22	10	16	25	2	8	2
40	7	2	5	8	17	12	5	17	23	7	3	10

Результаты методики «Диагностика профессионального выгорания для консультантов фонда социальной защиты» (в адаптации Н.Е.Водопьяновой)

№	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция
1	25	14	18
2	34	4	28
3	16	6	33
4	15	7	36
5	15	9	22
6	25	13	28
7	34	20	25
8	29	13	23
9	16	11	34
10	29	14	23
11	26	7	26
12	18	5	43
13	24	4	29
14	28	18	29
15	26	13	27
16	18	15	28
17	18	11	36
18	29	16	31
19	22	11	26
20	13	8	25
21	31	21	23
22	29	12	37
23	10	8	33
24	18	9	29
25	15	10	34
26	45	15	23
27	24	17	18
28	35	21	25
29	30	17	39
30	26	12	39
31	17	11	31
32	31	14	40
33	28	17	30
34	22	11	38
35	15	10	40
36	20	7	31
37	16	13	29

38	15	1	38
39	20	8	36
40	26	13	27
41	18	15	28
42	18	11	36
43	29	16	31
44	22	11	26
45	13	8	25
46	31	21	23
47	29	12	37
48	10	8	33
49	18	9	29
50	15	10	34
51	45	15	23
52	24	17	18
53	35	21	25
54	30	17	39
55	26	12	39
56	17	11	31
57	31	14	40
58	28	17	30
59	22	11	38
60	15	10	40

Таблица 2

№	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция
1	18	26	26
2	16	42	42
3	12	25	25
4	14	31	31
5	6	6	26
6	4	36	36
7	16	23	23
8	6	42	42
9	4	33	33
10	11	27	27
11	7	37	37
12	9	19	19
13	9	23	23
14	18	27	27
15	23	27	27
16	4	25	25
17	12	28	28
18	2	24	24
19	16	27	27
20	12	22	22

21	10	37	37
22	3	29	29
23	6	31	31
24	5	20	20
25	6	28	28
26	10	27	27
27	5	33	33
28	9	39	39
29	9	31	31
30	12	31	31
31	4	38	38
32	16	31	31
33	23	18	18
34	6	36	36
35	5	34	34
36	4	30	30
37	5	32	32
38	5	33	33
39	9	39	39
40	9	31	31

Результаты методики Тест самооценки стрессоустойчивости (с.Коухена и г.Виллиансона)

№	Балл
1	24
2	23
3	19
4	19
5	8
6	20
7	23
8	15
9	23
10	15
11	21
12	22
13	22
14	13
15	22
16	18
17	20
18	32
19	19
20	20
21	18
22	12
23	15
24	23
25	10
26	15
27	24
28	14
29	23
30	16
31	7
32	25
33	26
34	12
35	14
36	15
37	10
38	23
39	23

40	27
41	13
42	22
43	18
44	20
45	32
46	19
47	20
48	18
49	12
50	15
51	23
52	10
53	15
54	24
55	14
56	23
57	16
58	7
59	25
60	26

Таблица 2

№	Балл
1	12
2	11
3	10
4	14
5	8
6	12
7	5
8	12
9	14
10	13
11	12
12	12
13	12
14	13
15	14
16	11
17	13
18	7
19	19
20	13
21	12

22	12
23	15
24	12
25	10
26	15
27	13
28	7
29	23
30	7
31	7
32	14
33	12
34	8
35	7
36	10
37	6
38	13
39	11
40	12

избирательное эмоциональное реагирование:					0										
	,320	,455	,948	,953											
Эмоционально- нравственная дезорентация	,033	,460*	,211	,258	,045	1,000									
	,868	,014	,157	,199	,821										
Расширение сферы экономии эмоций	,436*	,153	,267	,041	,455*	,127	1,000								
	,020	,252	,177	,706	,020	,559									
Редукция профессиональных обязанностей	,065	,378*	,061	,177	,006	,087	,065	1,000							
	,667	,034	,635	,318	,856	,688	,582								
Эмоциональный дефицит	,012	,472*	,380	,096	,283*	,214	,027	,177	1,000						
	,955	,012	,056	,618	,044	,237	,963	,397							
Эмоциональная отстраненность	,223	,373*	,366*	,028	,218	,161	,185	,484*	,359	1,000					
	,266	,035	,043	,874	,365	,479	,358	,029	,067						
Личностная отстраненность (деперсонализация)	,237	,465**	,254	,143	,314	,040	,335	,623**	,469*	,832*	1,000				
	,106	,007	,206	,452	,113	,739	,091	,007	,054	,023					
Психосоматические и психовегетативные нарушения	,017	,584**	,112	,163	,068	,173	-,114	,547**	,344	,522**	,621**	1,000			
	,955	,001	,280	,534	,426	,584	,584	,001	,073	,004	,000				

Стрессоустойчивость	,473 [*]	,483 ^{**}	,019	,299	-,263	,445 [*]	,067	,551 ^{**}	,232	,369	,304	,424 [*]	1,000		
	,011	,009	,925	,122	,177	,018	,735	,002	,234	,053	,116	,024			
Возраст	,287 [*]	,299	,463	,234 [*]	,307	,444	,266	,214	,397	,437 ^{**}	-,331	,359	,424 [*]	1,000	
	,013	0,532	0,622	0,012	,0,34	0,16	0,253	0,452	0,177	0,004	0,243	0,143	0,012		
Стаж	,019	,231 ^{**}	,132	,167	,088	,123	-,165	,237 ^{**}	,347	,572 ^{**}	,231 ^{**}	,173	,113	,112	1,000
	,023	0,007	,123	,134	,452	0,12	0,342	,009	0,432	0,004	0,009	,584	-,068	,280	

Статистическая обработка данных по критерию U Манна-Уитни

Критерий для независимых выборок										
Стаж 1 и 2		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	Знач.	t	ст.св.	Знач. (2-х сторонняя)	Разность средних	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
1 Фаза Напряжения	Предполагаются равные дисперсии	,015	,902	2,525	82	,013	11,722	4,642	2,488	20,957
	Не предполагаются равные дисперсии			2,565	62,832	,013	11,722	4,570	2,589	20,856
Переживание Обстоятельств	Предполагаются равные дисперсии	7,977	,006	3,826	82	,000	7,267	1,899	3,489	11,045
	Не предполагаются равные дисперсии			3,505	46,568	,001	7,267	2,073	3,094	11,439
Неудовлетворенность Собой	Предполагаются равные дисперсии	2,332	,131	3,109	82	,003	4,922	1,583	1,773	8,072
	Не предполагаются равные дисперсии			2,912	49,563	,005	4,922	1,690	1,526	8,318
Загнанность в клетку	Предполагаются равные дисперсии	,696	,407	1,810	82	,074	2,289	1,265	-,227	4,805
	Не предполагаются равные дисперсии			2,016	78,687	,047	2,289	1,135	,029	4,549
3 Фаза истощения	Предполагаются равные дисперсии	10,351	,002	1,847	82	,068	9,211	4,987	-,709	19,131
	Не предполагаются равные дисперсии			1,638	42,716	,109	9,211	5,622	-2,129	20,551

Критерий для независимых выборок										
Стаж 2 и 3		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	Знач.	t	ст.св.	Знач. (2-х сторонняя)	Разность средних	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
1 Фаза Напряжения	Предполагаются равные дисперсии	,004	,949	3,456	82	,001	15,622	4,520	4,614	6,630
	Не предполагаются равные дисперсии			3,598	67,360	,001	15,622	4,342	4,289	6,955
Переживание Обстоятельств	Предполагаются равные дисперсии	,399	,529	3,119	82	,003	5,167	1,657	1,462	1,871
	Не предполагаются равные дисперсии			3,127	60,466	,003	5,167	1,652	1,472	1,862
Неудовлетворенность Собой	Предполагаются равные дисперсии	,059	,809	3,273	82	,002	4,822	1,473	1,753	1,891
	Не предполагаются равные дисперсии			3,216	57,022	,002	4,822	1,499	0,825	1,820
Тревога и депрессия	Предполагаются равные дисперсии	3,100	,082	2,262	82	,026	4,444	1,965	0,353	0,536
	Не предполагаются равные дисперсии			2,100	48,321	,041	4,444	2,117	0,699	1,190
2 Фаза резистенции	Предполагаются равные дисперсии	,278	,599	2,013	82	,047	9,244	4,592	0,380	1,109
	Не предполагаются равные дисперсии			2,007	59,532	,049	9,244	4,605	0,458	1,031
Неадекватное реагирование	Предполагаются равные дисперсии	2,137	,148	1,911	82	,059	2,833	1,482	0,782	1,116
	Не предполагаются равные дисперсии			2,066	74,127	,042	2,833	1,372	0,566	1,100

Критерий для независимых выборок										
Стаж 1 и 3		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	Знач.	t	ст.св.	Знач. (2-х сторонняя)	Разность средних	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
1 Фаза Напряжения	Предполагаются равные дисперсии	1,902	,173	2,957	61	,004	15,163	5,127	4,910	25,415
	Не предполагаются равные дисперсии			2,508	18,885	,021	15,163	6,045	2,506	27,819
Переживание Обстоятельств	Предполагаются равные дисперсии	,034	,854	1,850	61	,069	4,713	2,548	-,382	9,807
	Не предполагаются равные дисперсии			1,974	26,170	,059	4,713	2,388	-,194	9,619
Загнанность в клетку	Предполагаются равные дисперсии	,224	,638	2,372	61	,021	2,600	1,096	,408	4,792
	Не предполагаются равные дисперсии			2,179	20,758	,041	2,600	1,193	,117	5,083
Неадекватное реагирование	Предполагаются равные дисперсии	3,281	,075	2,450	61	,017	4,900	2,000	,901	8,899
	Не предполагаются равные дисперсии			2,912	32,638	,006	4,900	1,683	1,475	8,325
3 Фаза истощения	Предполагаются равные дисперсии	,074	,787	4,687	61	,000	25,000	5,334	14,334	35,666
	Не предполагаются равные дисперсии			4,486	21,949	,000	25,000	5,572	13,442	36,558
Эмоциональный дефицит	Предполагаются равные дисперсии	,768	,392	3,156	19	,005	9,750	3,090	3,283	16,217
	Не предполагаются равные дисперсии			2,626	5,334	,044	9,750	3,713	,382	19,118
Эмоциональная отстраненность	Предполагаются равные дисперсии	,891	,357	2,050	19	,054	7,000	3,415	-,147	14,147
	Не предполагаются равные дисперсии			1,646	5,153	,159	7,000	4,253	3,837	17,837
Личностная отстраненность	Предполагаются равные дисперсии	,028	,868	2,010	19	,059	6,825	3,396	3,282	13,932
	Не предполагаются равные дисперсии			1,883	6,117	,108	6,825	3,625	2,004	15,654

Критерий для независимых выборок										
Возраст 1 и 2		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	Знач.	t	ст.св.	Знач. (2-х сторонняя)	Разность средних	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
1 Фаза Напряжения	Предполагаются равные дисперсии	13,022	,000	2,823	97	,006	11,268	3,992	1,191	3,346
	Не предполагаются равные дисперсии			2,854	88,937	,005	11,268	3,948	1,113	3,423
Неудовлетворенность Собой	Предполагаются равные дисперсии	28,592	,000	2,737	97	,007	3,949	1,443	0,812	1,085
	Не предполагаются равные дисперсии			2,791	72,136	,007	3,949	1,415	1,769	3,128
Загнанность в клетку	Предполагаются равные дисперсии	6,403	,013	2,570	97	,012	2,647	1,030	0,691	1,603
	Не предполагаются равные дисперсии			2,611	80,243	,011	2,647	1,014	1,665	1,630
Неадекватное реагирование	Предполагаются равные дисперсии	,746	,390	1,746	97	,084	2,500	1,432	0,343	1,343
	Не предполагаются равные дисперсии			1,745	96,456	,084	2,500	1,433	1,344	2,344
Редукция проф обязанностей	Предполагаются равные дисперсии	11,263	,001	2,314	97	,023	3,438	1,485	0,386	0,489
	Не предполагаются равные дисперсии			2,282	76,543	,025	3,438	1,507	0,438	1,437
3 Фаза истощения	Предполагаются равные дисперсии	2,065	,154	2,171	97	,032	8,824	4,065	1,891	2,757
	Не предполагаются равные дисперсии			2,186	94,272	,031	8,824	4,036	0,837	1,810
Эмоциональный дефицит	Предполагаются равные дисперсии	1,333	,257	2,226	31	,033	5,338	2,398	0,229	1,448
	Не предполагаются равные дисперсии			2,251	28,494	,032	5,338	2,371	0,192	1,485
Критерий для независимых выборок										
Возраст 2 и 3		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						

		F	Знач.	t	ст.св.	Знач. (2-х сторонняя)	Разность средних	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
3 Фаза истощения	Предполагаются равные дисперсии	,475	,493	2,540	64	,014	16,176	6,370	3,452	28,901
	Не предполагаются равные дисперсии			2,761	26,217	,010	16,176	5,859	4,139	28,214

Одновыборочного критерий Колмогорова-Смирнова

N	Возраст	Стаж	1 Фаза Напряжения	Обстоятельств трудоустройство С собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	2 Фаза резистенции	Неадекватное реагирование	Эмоциональная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция проф обязанностей	3 Фаза истощения	Эмоциональная отстраненность	Эмоциональный дефицит	Личностная отстраненность	Психосоматические нарушения	Истощение	Редукция	Деперсонализация	Стрессоустойчивость	Среднее значение	Среднеквадратичная отклонения ^{a,b}	Наибольшее экстремальные расхождение	Положительные	Отрицательные	Статистика критерия	Асимптотическая значимость (2-сторонняя)
60	39,27	8,628	,104	-,054	,104	,113	,132	,151	,182	,171	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	
60	16,648	8,9348	,113	-,083	,113	,132	,151	,182	,171	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c		
60	35,65	20,227	,132	-,097	,132	,151	,182	,171	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,011 ^c		
60	12,02	8,662	,151	-,109	,151	,182	,171	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,002 ^c			
60	8,52	6,898	,182	-,108	,182	,171	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,000 ^c				
60	6,50	5,328	,171	-,111	,171	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,000 ^c					
60	9,52	8,214	,157	-,123	,157	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,001 ^c						
60	58,23	22,240	,120	-,120	,120	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,003 ^c							
60	16,80	7,761	,144	-,144	,144	,131	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,004 ^c								
60	12,17	6,692	,115	-,131	,115	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,012 ^c									
60	13,35	9,341	,157	-,112	,157	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,001 ^c										
60	17,68	7,523	,111	-,111	,111	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,065 ^c											
60	46,40	20,04	,075	-,051	,075	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,200 ^{c,d}												
60	12,37	6,687	,143	-,111	,143	,137	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,004 ^c													
60	12,77	7,315	,106	-,137	,106	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,007 ^c														
60	10,03	7,006	,135	-,076	,135	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,008 ^c															
60	11,57	7,608	,132	-,071	,132	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,011 ^c																
60	23,43	7,797	,142	-,072	,142	,103	,088	,102	,172 ^c	,004 ^c																	
60	30,583	6,3627	,082	-,103	,082	,103	,088	,102	,172 ^c	,184 ^c																	
60	12,200	4,5129	,088	-,062	,088	,103	,088	,102	,172 ^c	,200 ^{c,d}																	
60	18,700	5,6906	,092	-,102	,092	,102	,188 ^c																				

a. Проверяемое распределение является нормальным.
b. Вычислено из данных.
c. Коррекция значимости Лилiefорса.
d. Это нижняя граница истинной значимости.

Факторный анализ

Матрица компонентов ^а					
	Компонент				
	1	2	3	4	5
1 Фаза Напряжения	,801	-,238	-,364	-,067	,025
Переживание Обстоятельств	,746	-,311	-,115	-,173	,327
Неудовлетворенность Собой	,734	-,049	-,501	,065	,056
Загнанность в клетку	,436	,222	-,687	,012	-,313
Тревога и депрессия	,445	-,578	,083	-,329	,015
2 Фаза резистенции	,583	,182	,795	-,041	,282
Неадекватное реагирование	,477	,813	,429	-,261	,150
Эмоциональная дезориентация	,333	,577	,795	-,024	,061
Расширение сферы экономии эмоций	,450	-,504	,306	,374	,735
Редукция проф обязанностей	,587	,227	,294	-,305	,067
3 Фаза истощения	,933	-,017	-,067	-,009	-,111
Эмоциональный дефицит	,766	,285	-,179	-,041	-,067
Эмоциональная отстраненность	,781	,798	-,245	,093	-,292
Личностная отстраненность	,834	-,040	,170	,067	-,026
Психосоматические нарушения	,449	,717	,092	-,120	,117
Эмоциональное истощение	,270	-,112	,104	,583	-,537
Деперсонализация	,223	-,075	,474	,500	-,492
Редукция	-,130	,134	-,254	-,384	,288
Стаж	,616	,558	-,031	,774	,658
Возраст	,632	,649	-,551	,708	,576
а. Извлечено компонентов - 5.					

Содержание программы Структура занятий

Занятие 1

Тема: «Синдром эмоционального выгорания: содержание, причины, последствия, способы профилактики и коррекции»

Цель: познакомить участников с понятием «эмоциональное выгорание», его содержанием, причинами, стадиями, последствиями, способами профилактики и коррекции.

Вводная часть

Ведущий представляет себя, называет цель и план занятия, сообщает необходимую дополнительную информацию участникам.

Упражнение 1. «Давайте познакомимся»

На фоне звучит тихая инструментальная музыка.

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Встаньте в круг. Каждый по очереди называет своё имя и одновременно делает какое-либо движение (обыграть имя), выходя в центр круга. Затем все участники повторяют это имя и движение. Следующий по кругу участник называет своё имя и показывает движение, группа снова повторяет и т.д.»

Основная часть

Ведущий раскрывает содержание понятия «синдром эмоционального выгорания», называет причины и последствия развития данного синдрома, а также способы его профилактики и коррекции.

Упражнение 1. «Принятие правил групповой работы»

Участники садятся по кругу.

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Нам предстоит сегодня провести вместе некоторое время. Круг, в котором мы сидим, является пространством нашей группы. В этом пространстве нет никого и ничего, кроме нас самих и того, что мы принесли сюда в себе. Что-то делать с собой здесь мы можем только с помощью друг друга, через наше общение. Чтобы оно было более эффективным, мы будем использовать различные игры и упражнения, позволяющие лучше увидеть себя и других. Мы будем узнавать друг друга через те отношения, которые будут здесь складываться. При этом общение должно подчиняться некоторым правилам. - «Здесь и теперь». Главное не то, что происходило «там и тогда», а то, что происходит «здесь и теперь». Главное для нас, что человек видит, чувствует «здесь и теперь» по отношению к себе, к другим. Групповой опыт, обретенный через «здесь и теперь», все, что происходит с группой в целом и с каждым из нас, является большой ценностью такого общения. - Принцип эмоциональной открытости. Каждый из вас обязательно будет иметь возможность высказаться. Мы должны быть друг с другом откровенны и открыты. Это не означает, что каждый обязан выкладывать все свои тайны. Важно только одно: если участник чувствует, думает, переживает «здесь и теперь», то ему надо об этом сказать, выразить свои чувства так, чтобы они стали достоянием группы. А если человек по каким-то причинам не хочет говорить о том, что с ним происходит, то вступают в силу правила «Свободы выбора» и «Стоп». Можно сказать: «Я сейчас не хочу об этом говорить. Стоп». - Правило уважения говорящего. Все говорят по очереди. Когда высказывается кто-то из членов группы, все его должны внимательно слушать, давая человеку возможность высказать то, что он хочет. Мы не перебиваем и молчим до тех пор, пока он не закончит говорить. И лишь после этого мы задаем свои вопросы. - Правило конфиденциальности. Храним чужие секреты. Нельзя рассказывать о том, что делают и что происходит в группе, посторонним людям. О себе, о своем опыте, словах, переживаниях – пожалуйста. Каждому члену группы – как минимум одно хорошее и доброе слово.

После обсуждения правила групповой работы принимаются. Участники должны осознавать, что это не формальные правила, а нормы, которые значительно сокращают потери времени, позволяют продуктивно работать над собой и помогают достичь главной цели тренинга.

Заключительная часть

Упражнение 1. «Рефлексия»

Ведущий предлагает участникам ответить на вопросы:

- 1) Что было полезно для вас на данном тренинге? Узнали что-то новое для себя?
- 2) Что вам не понравилось? Что было непонятно?
- 3) Нужны ли такие тренинги в будущем? Готовы ли вы посетить следующий тренинг?

Упражнение 2. «Подведение итогов»

Ведущий обобщает итоги занятия, выделяет главные аспекты лекции, настраивает участников на следующие занятия, которые будут проходить в режиме тренингов, решает организационные задачи.

Занятие 2

Тема: «Тренинг снятие эмоционального напряжения».

Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть.

Упражнение 1. «Самооценка физического и психологического состояния»

Звучит музыка. Участники тренинга заходят в кабинет, выбирают цветную полоску бумаги для определения своего настроения и самочувствия. Садятся в круг

Инструкция, которую озвучивает ведущий: В нашей жизни большое место занимает принцип недостаточности. Нам не хватает времени на встречи, ласку и внимание друг к другу. Мы все время бежим, торопимся, не замечаем друг друга. Давайте же не миг остановим этот бег и пообщаемся друг с другом. Сегодня мы поговорим о том, что природа одарила человека способностью к саморегулированию, то есть никто иной, а только Вы сами можете управлять своим эмоциональным состоянием.

Чтобы начать плодотворную работу, посмотрим какое настроение и самочувствие у Вас преобладает. Психолог комментирует значение выбранного цвета. Карточки «**Значение цвета**»

Карточки «**Значение цвета**»

Синий цвет – спокойствие, удовлетворённость, умение сопереживать, доверие, преданность.

Синий - потребность в глубокой привязанности как инструмент достижения внешней защиты, эмоционального комфорта, покоя.

Фиолетовый – тревожность, страх, огорчения, повышенная эстетическая чуткость **фиолетовый** - потребность в уходе от реальной действительности, нереальные требования к жизни, субъективизм, индивидуалистичность, эмоциональная незрелость.

Зелёный – упорство, уверенность, настойчивость, упрямство, **зеленый** - потребность в самоутверждении, в отстаивании собственной позиции, оборонительность, агрессивность защитного характера.

Красный – агрессивность, возбуждение, стремление к успеху, желание властвовать и действовать, добиваясь успеха. Потребность в достижении, обладании, лидировании, наступательная агрессивность "завоевателя", целенаправленность, высокая поисковая активность.

Жёлтый – активность, весёлость, стремление к общению, ожидание счастья, стремление к новому. Потребность в эмоциональной вовлеченности и защищенности в социальном плане. Яркость переживаний и общение - как необходимый процесс.

Коричневый – потребность в покое и стабильности, в снижении тревоги, стремление к психологическому и физическому комфорту.

Серый – тревожность и негативное состояние, утомление, стресс. потребность в успокоении, отдыхе; пассивность.

Чёрный – защищённость, скрытость, желание «уйти в свой внутренний мир». потребность в независимости через протест, негативизм по отношению к любым авторитетам, давлению извне.

Упражнение 2. «Формула на сегодня» Д. Карнеги.

Американский психолог Д. Карнеги предлагает «Формулу на сегодня».

Звучит магнитофонная запись слов. Психолог показывает карточки с этими словами. Участники тренинга шёпотом проговаривают слова.

«Формула на сегодня» Д. Карнеги.

1. Именно сегодня!

Я постараюсь приспособиться к той жизни, которая меня окружает.

2. Именно сегодня!

Я позабочусь о своём организме.

3. Именно сегодня!

Я постараюсь уделить внимание развитию своего ума.

4. Именно сегодня!

Я ко всему буду доброжелательно настроен.

5. Именно сегодня! Я намечу программу своих дел.

6. Именно сегодня! Я буду любить и верить, что те, кого я люблю, любят меня.

Итак, ваш лучший день сегодня!

Основная часть

Упражнение 1. «Разноцветные воздушные шары-позвольте улететь своим заботам»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Закройте глаза и сделайте три глубоких вдоха и выдоха. Подумайте недолго о том, что в данный момент вызывает у Вас наибольший стресс, и подберите для этого раздражителя ключевое слово (например, «скандальный посетитель, конфликт дома»). Если речь идет о каком-то человеке, пусть таким словом будет его имя. Представьте себе, что Вы записываете это слово на маленькой доске - темным цветом, угловатыми кривыми буквами. Затем в своем воображении начните менять элементы этой надписи. Пусть буквы приобретут более мягкое начертание и пастельные цвета, станут округленными и приятными. Пусть вся доска окрасится в яркие жизнерадостные цвета, а записанное на ней слово мало-помалу потеряет связь со своим неприятным содержанием. В заключение подвесьте к доске множество разноцветных воздушных шаров и дайте ей просто улететь.

Такие упражнения помогают справляться с маленькими будничными огорчениями, которые по отдельности выносимы, но в сумме часто превращаются в сильный стрессор. Если внешние требования идут одно за другим, «последней каплей» может стать любая мелочь. Именно в таких ситуациях Вы можете прибегать к подобным приемам, возвращая себе беззаботное и спокойное состояние.

Вопросы для обратной связи: Что вы чувствовали, выполняя упражнение? Что дало вам это упражнение?

Заключительная часть

Упражнение 1. «Обратная связь»

Ведущий предлагает участникам ответить на вопросы:

– Самым полезным для меня было...

– Мне понравилось...

– Я хотела бы изменить...

Упражнение 2. «Рисуем пожелания»

Всем участникам предлагается бумага для рисования, фломастеры. Каждый участник подписывает свой лист и передает соседу слева. Теперь каждый должен нарисовать или подписать свое пожелание хозяину листка. Так каждый лист обходит всех

участников группы и каждый оставляет на нем свою запись (можно подписываться от кого пожелание). Желающие могут высказаться по поводу пожеланий и оставляют их на память.

Занятие 3

Тема: «Профилактика эмоционального (профессионального) выгорания».

Цель: снятие эмоционального напряжения укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть

Упражнение 1. «Мир без тебя»

Для разминки выбирают 5 человек. Задание – примерить гигантские волшебные очки, которые помогают увидеть в человеке только хорошее, даже то, что он иногда прячет от всех. Вот я сейчас примерю эти очки, выйду в центр, посмотрю через стекло на кого-нибудь из вас и скажу: «Мир без тебя, Ирина Петровна, был бы неинтересен, потому что ты (вы) умеешь слушать других, потому что ты (вы) ...надежная, уверенная, внимательная». А теперь ты, (вы – имя участника) примерь волшебные очки, посмотри на окружающих и постарайся увидеть в ком-нибудь как можно больше хорошего, может быть об этом надо сказать вслух? Так все пять участников примеряют очки.

Вывод: каждый специалист уникален, в нем есть много хорошего, чем он может поделиться с другими.

Упражнение 2. «Как я это делаю»

«Если у тебя есть яблоко и у меня есть яблоко и мы поменялись – у каждого из нас осталось по яблоку. Если у тебя есть интересная идея и у меня есть идея, и мы обменялись – у каждого из нас будет уже по две идеи. Представьте себе ситуацию, когда каждый поделится своим опытом, какими при этом мы станем богатыми».

Подумайте над вопросом: «Что я могу сделать, чтобы снизить свой уровень стресса, доставить себе радость? Как я снимаю эмоциональное напряжение?». Участники группы работают в подгруппах, записывают возможные варианты на лист, обобщают их (10 минут). Далее от каждой группы один участник зачитывает список. Можно всей группой выделить самый оригинальный способ снятия напряжения, самый распространенный.

Упражнение 3. «Крушение корабля»

Давайте представим себя в ситуации, когда корабль, на котором мы все вместе плыли, потерпел крушение. Вы все оказались в воде, и теперь жизнь каждого находится в ваших руках. К месту кораблекрушения подплывает лодочник (ведущий группы). В лодке мест на всех не хватит (только 2/3 группы). Попасть в лодку можно, только попросив лодочника и получив ответ «Да». Вы должны убедить лодочника, что взять нужно именно вас. Обращаться к лодочнику можно неограниченное количество раз, в любой последовательности, но строго по одному. Лодочник на ваши вопросы и просьбы говорит только «да» и «нет». Время нахождения лодочника ограничено (15 минут). Скрытое условие: лодочник говорит «да» на каждый седьмой вопрос по счету. Ничего не зависит от личности жертвы, только от количества заданных вопросов. Обсуждение: как работать в условиях непонятности, неразъясненности? Здесь главное понять, что чем больше попыток мы предпринимаем, чтобы себя спасти, тем лучше. Также и со снятием эмоционального напряжения. Чем больше способов мы знаем, тем лучше для нас.

Основная часть

Упражнение 1. «Ловец блага»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Что бы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся. Найдите и запишите, пожалуйста, положительные моменты в следующих ситуациях:

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

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

Заключительная часть

Упражнение 1. «Рефлексия»

Ведущий предлагает участникам ответить на вопросы:

1. С какими чувствами вы заканчиваете нашу встречу?
2. Что нового и важного вы сегодня узнали?

Упражнение 2. «Ритуал прощания»

Участники дарят друг другу улыбку, предавая ее по кругу и жмут друг другу руки проговаривая: «Спасибо за приятное занятие!». Это упражнение способствует выражению участниками тренинга дружеских чувств и благодарности друг другу. Таким образом, создается теплая и доброжелательная обстановка, участники заряжаются позитивной энергией.

Занятие 4

Тема: «Тренинг развитие эмпатии»

Цель: Развитие навыков свободного общения в затруднительных ситуациях, формирование эмпатии и развитие социальной перцепции в коллективе.

Вводная часть

Упражнение 1. «Разминка».

Двое участников становятся друг напротив друга и с абсолютно спокойным, безразличным выражением лица 1 говорит другому: «Денис, я люблю тебя. Пожалуйста, улыбнись мне.» В ответ второй участник с таким же непроницаемым лицом должен сказать: «Мария, я тоже очень тебя люблю. Но улыбаться не буду».

Упражнение 2. «Мой новый друг»

Группа делится на пары (по жребью) и расходится по аудитории. Пары должны за 10 минут познакомиться. Рассказать о себе то, что могут не знать товарищи. Это может быть хобби, интересные события из жизни, планы на будущее и др.

Через десять минут все садятся в круг. Первый участник становится за спиной своей пары и рассказывает о нем группе. Он начинает со слов «Моего нового друга зовут...». Далее члены группы обоим задают вопросы, после чего партнеры меняются местами.

Основная часть

Упражнение 1. «Дыра безвременья»

Участники сидят в креслах по кругу. На фоне звучит приятная инструментальная музыка.

Инструкция, которую озвучивает ведущий:

Необходимо представить, что наша планета попала в черную космическую дыру – дыру безвременья. Это необходимо было для того, чтобы очистить нашу планету от скверны, т.е. от всего плохого: от зла, зависти, лести, лжи и др.. Поэтому с земли исчезло на 100 лет все живое. Оно потом все вернется, но уже очищенное от плохого. Но мы должны сохранить свою душу, воплотив ее в любой воображаемый нами неодухотворенный предмет. Это может быть природный предмет или продукт творения человека. Его надо выбрать со вкусом, чтобы сохранить в нем все свои ценности, чаяния, надежды, все свои лучшие качества. Именно это позволит нам вернуться через столетие на очищенную от скверны землю.

Вообразите этот предмет, опишите его. На самостоятельную работу отводится 6-8 минут. Тексты авторами не подписываются.

Пример анализа текста:

Анна Р. Я хотела бы воплотить свою душу в большое старинное зеркало. Оно находится в большой зале театра или картинной галереи. Это зеркало добротное, качественное. Несмотря на его старину, оно ярко сияет. К зеркалу подходят дамы и

мужчины, смотрятся в него. Дамы поправляют прически и одежду, а мужчины тайком строят рожицы. Зеркало в массивной дорогой, золоченой, ажурной раме.

Трактовка

Образ зеркала означает желание быть среди людей, видеть их, но при этом оставаться как бы невидимой скрытой. В зеркало смотрят, но видят лишь свое отражения. А зеркало «видит» все, самые сокровенные тайнства человека, когда он один перед зеркалом. С зеркалом связаны всякие магические действия, ему приписывают разные свойства колдовских чар, таинственность зазеркалья. Поэтому человек-зеркало – это человек загадка, тайна и хранитель тайн.

Символ старинного зеркала – означает потребность ощущать свою значимость, это притязания на особое положение в социуме. Более того, зеркало находится не где-либо, а «в большой зале театра или картинной галереи». Это означает притязания девушки находиться в элитной среде. Добротность зеркала означает, что автор письма желает подчеркнуть сформированность в ней определенных, значимых для социума качеств. Сияние зеркала можно трактовать как демонстративность. Кроме того, автор опасается, что слово «старинное» может оцениваться как старое и поэтому дает пояснения.

Девушка хочет занимать лидирующее положение в микросоциуме. Дамы смотрят на нее и поправляют свои прически и платья, так как видят свои изъяны в зеркале. Она желает, чтобы представители мужского пола проявляли к ней внимание и флиртовали с ней, так как она хочет, чтобы мужчины «тайно строили рожицы». Вместе с тем она испытывает потребность быть защищенной. На это указывает массивная рама, обрамляющая зеркало. Автор пытается скрыть эту потребность и поэтому добавляет еще и такие характеристики: рама ажурная, рама золоченная.

Мы не претендуем на абсолютную точность трактовки образов. Они, возможно, не лишены субъективизма. Но характеристики становятся более точными, когда анализ проводится коллективно. В 99 % случаев из ста, группа, на основе составленных характеристик, точно определяла о ком идет речь.

Тренер собирает описания предметов и зачитывает тексты, не называя фамилии участников. Группа анализирует содержание образов и символов по К.Г. Юнгу. Анализу подвергаются предметы, их характеристики, назначение, своеобразие, строение, способ подачи в описании. На этой основе составляется психологический портрет автора, и члены группы стараются угадать, о ком идет речь.

Упражнение 2. «Анабиоз»

Участники разбиваются на пары. В каждой паре игроки распределяют между собой роли “замороженного” и “реаниматора”. По сигналу “замороженный” застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо — с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача “реаниматора”, на которую отводится одна минута, — вызвать партнера из анабиотического состояния, оживить его. “Реаниматор” не имеет права ни прикасаться к “замороженному”, ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Признаками успешной работы “реаниматора” можно считать произвольные реплики “замороженного”, его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. Критерии выхода из анабиоза, которые могут варьировать от явных нарушений молчания и неподвижности до едва заметных изменений в выражении лица, устанавливаются самими участниками в зависимости от уровня их “квалификации”.

Наверное, каждому знакомо чувство отчуждения, незримой стеной встающее между двумя людьми: партнеры как бы деревенеют друг перед другом, перестают чувствовать и понимать друг друга. Вероятно, знакомо и противоположное ощущение: между людьми возникает абсолютное взаимопонимание, и, словно по незримому каналу, переживания и намерения свободно перетекают от одного к другому. В предложенном упражнении в миниатюре решается задача перехода от отчуждения к контакту. Работая в

роли “реаниматоров”, участники осваивают различные способы разрушения взаимной изоляции.

Заключительная часть

Упражнение 1. «Соберем в дорогу чемоданчик»

Члены группы изготавливают бумажные чемоданчики друг для друга, украшая их рисунками. Потом каждый для каждого пишет пожелания или стихи, которые были подготовлены во время выполнения домашнего задания, или которые родились непосредственно на занятии. Все это складывается в бумажные чемоданчики. Они подписываются.

Далее, ведущий зачитывает содержание чемоданчиков. Группа обеспечивает эмоциональную поддержку каждому. Высказываются пожелания друг другу.

Упражнение 2. «Спасибо за приятное занятие»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Пожалуйста, встаньте в круг. Сейчас один из вас встанет в центр, другой подойдет к нему, пожмет руку и скажет: «Спасибо за приятное занятие!». Оба участника остаются в центре, держась за руки. Затем подходит третий участник, берет за свободную руку либо первого, либо второго участника, пожимает ее и говорит: «Спасибо за приятное занятие!» Таким образом, группа в центре круга увеличивается. Все держатся за руки. Когда к группе присоединится последний участник, ведущий замыкает круг и завершает церемонию безмолвным крепким троекратным пожатием рук».

Это упражнение способствует выражению участниками тренинга дружеских чувств и благодарности друг другу. Таким образом, создается теплая и доброжелательная обстановка, участники заряжаются позитивной энергией.

Занятие 5

Тема: «Тренинг снятия эмоционального напряжения».

Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть

Упражнение 1. «Самооценка физического и психологического состояния» - заполнение протокола занятия (см. занятие 2).

Упражнение 2. «Корзина Советов»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Каждый участник по очереди берёт карточки и зачитывает вслух предложенные советы.

Как преодолеть стресс? **«Корзина Советов»**

1. Регулярно высыпайтесь.
2. Попробуйте говорить и ходить медленнее.
3. Больше гуляйте на свежем воздухе.
4. Составляйте список дел на сегодня.
5. Ставьте перед собой только реальные цели.
6. Выделяйте в день хотя бы один час для себя.
7. Улыбайтесь и говорите себе комплименты, смотрясь в зеркало.
8. Расскажите о своих неприятностях близкому человеку.
9. Постарайтесь сосчитать про себя до десяти.
10. Приготовьте чашку тёплого чая из трав, примите тёплую ванну или душ.
11. Избегайте лишних обещаний, оцените свои возможности.
12. Знайте свои подъёмы и спады настроения.
13. Живите сегодняшним днём, не требуйте слишком многого для себя.
14. Вспомните свои ощущения, когда всё было хорошо.
15. Не старайтесь угодить всем – это не реально.
16. Помните, что Вы не одиноки.
17. Будьте оптимистом! Это поможет находить в жизни куда больше радости, чем уныния.

18. Не торопитесь принимать какие-либо решения. Сначала успокойтесь.

19. Примите свою неудачу! У каждого человека есть свои достоинства и недостатки.

20. Хорошим лекарством от стресса может стать любимая работа.

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Поделитесь с нами, а какие приёмы используете Вы?

Если Вы попадаете в стрессовую ситуацию, то самое главное – спокойствие, пусть даже чисто внешне. Сохранив самообладание, Вы можете доказать себе, что Вы сильный человек. А самое главное, Вы сохраните своё здоровье.

По данным Всемирной организации здравоохранения 90% всех заболеваний человека связано со стрессом.

Упражнение 3. «Я в тебе уверен»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Объединитесь в пары. Сядьте друг против друга. Посидите некоторое время, молча, просто глядя в глаза. Это трудно, не совсем привычно, но вы ведь знакомы.

Теперь по очереди высказывайтесь, каждый раз начиная фразу следующими словами: «Я уверена, что ты...» Например: «Я уверена, что ты сможешь мне, если мне будет нужно», «Я уверена, что ты никогда не скажешь обо мне плохо». Еще раз подчеркни, что вы говорите по одной фразе, передавая слово друг другу.

Основная часть

Упражнение 1. «Я самый лучший»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Участники образуют два круга: внутренний и внешний. Расходятся на расстояние. Двигаясь навстречу друг другу, участники обоих кругов, вглядываясь в лицо встречному, ударяют себя кулаком в грудь, утверждая «Я - самая лучшая, я - самая красивая и т.д.»

Заключительная часть

Упражнение 1. «Советы психолога»

Ведущий раздает участникам памятки по борьбе с эмоциональным выгоранием и дает рекомендации по их применению.

Упражнение №2. «Ритуал прощания»

Тренер подводит итог занятию. Он, обращаясь к группе, говорит: «Каждый из нас сегодня сделал шаг к самоизменению. Давайте поднимемся, возьмёмся за руки, почувствуем тепло, пошлём друг другу импульс добра и радости. Чувствуете? Сейчас я раздаю «волшебные палочки» и мы сможем увидеть огонь наших сердец. Здесь и сейчас мы изменили часть нашей жизни и сделали это вместе». Тренер раздаёт бенгальские огни участникам группы. Он зажигает свой огонь и им быстро поджигает остальные.

Занятие 6

Тема: «Тренинг снятие эмоционального напряжения».

Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть

Приветствие

Разминка

«Вспомните, как отряхиваются, выйдя из воды, собаки и многие другие животные. Они останавливаются, напрягают мышцы и несколько секунд совершают быстрые, короткие, энергичные движения тела, Брызги разлетаются во все стороны, а сами они становятся сухими. Давайте поучимся делать так же! Встаньте, закройте глаза. Сильно напрягите мышцы рук и ног. А теперь, считая про себя до трех, быстро-быстро подожгите всем телом... Раз – два – три... Скиньте напряжение, расслабьтесь. Сейчас мы сделаем то же самое еще раз, а вы, когда будете отряхиваться, представьте, что от вас летят во все стороны брызги, с которыми уходят усталость и плохое настроение... Напрягитесь.

Отряхивайтесь!... Раз – два – три... Скиньте напряжение, потянитесь, расслабьте мышцы рук и ног...».

Основная часть

Упражнение 2. «Разрешения проблемных ситуаций»

Мозговой штурм. Какие жизненные трудности, проблемные, критические ситуации могут произойти в жизни молодежи, людей вашего возраста? Каковы типичные способы поведения людей в данных ситуациях? (Записи ведущего на доске). Как я обычно веду себя в критической ситуации? (Вопрос для самоанализа). Распределение всех названных способов на конструктивные и неконструктивные. Последствия неконструктивных способов (употребление алкоголя, психоактивных веществ, суицид): сохраняется и накапливается напряжение; есть уход от проблемы, но нет решения, могут возникнуть и негативные последствия.

Моделирование ситуации «Проблема». Все участники становятся за спинками своих стульев. Ведущий приглашает одного участника (А), просит придумать себе имя и представить проблемную ситуацию – эта ситуация обозначается стулом, который ставится перед А. Далее разыгрывается эта ситуация: некий знакомый Б (второй участник) предлагает А наркотик как способ забыть проблему. Тот соглашается – проблема немного отдалается (ведущий немного отодвигает стул-проблему). Далее ведущий говорит о том, что у А могут возникнуть другие проблемы – с милицией, с родителями, в школе. Эти проблемы обозначаются стульями, которые окружают А (участники, стоящие за кругом, двигают свои стулья к центру круга, говоря при этом о каких-либо сопутствующих проблемах). В конце ведущий говорит, что ситуация первая также усугубилась (стул придвигается).

Упражнение 3. «Представь и дорисуй».

Ведущий: Наш мозг способен продуцировать мысли, которые имеют огромный потенциал. Это энергия, которая может влиять на наше здоровье. Чем интенсивнее мнение, тем больше энергия. Существуют оптимистичные мысли, которые несут надежду, а также мнения, насыщенные ненавистью, зловердые, мысли большой разрушительной силы. Переполняя наше сознание, последние способствуют нагнетанию эмоционального дискомфорта.

Как мы можем прекратить этот процесс? Как остановить негативный внутренний диалог? Для этого я предлагаю вам освоить технику остановки плохих мыслей. Во время правильного выполнения этой техники вы сместите внимание с потока негативных мыслей, нарушая их влияние и нормализуя свое состояние.

Предлагаю следующее:

1. Переместите свое внимание наружу, то есть направьте его на внешние объекты, звуки, ощущения.
2. Перемещая внимание, перечислите все, что воспринимаете: я вижу ..., я слышу ..., я чувствую ...
3. Просто отпустите свое внимание в режим свободного полета, созерцайте окружающий мир во всем его разнообразии ... Обратите внимание, то вы ничего не можете сделать - это только ваше впечатление. Именно ваше и именно воспоминание, а не наблюдение.

Чтобы убедиться в этом позвольте себе пошалить:

Ведущий: представьте человека, которого вам неприятно вспоминать.

Теперь мысленно дорисуйте ему кошачьи усы и уши осла.

Рефлексия:

- Как он вам теперь? Что вы чувствуете?
- А еще можно примерить короткие штанишки, как у Карлсона. Можно с пропеллером. Нажмите на пуговицу - кнопку и человек взлетит на крышу.

Ваша психика - замечательный прибор, ее сейчас любят сравнивать с компьютером, ведь он может не только вызвать негативные эмоции, но и устранять их.

Выберите воспоминание с неприятным объектом.

Что может сделать ваш «компьютер»:

- изменить размеры этого объекта;
- изменить его форму;
- перекрасить в любой цвет и нанести узор;
- неподвижный образ можно заставить двигаться (раз - и руководитель, который вас донимает, начинает вальсировать)
- создать звуковые эффекты (заставить их шептать, свистеть).

Иначе говоря, ваши воспоминания о событии, которое вас травмирует, - это лишь картина в вашем сознании. И вы можете изменить в этой картине все, что захотите и как вам захочется. В результате изменится и ваше психологическое состояние.

Заключительная часть

Упражнение 3. «Прощай, напряжение!»

Цель: обучить снимать напряжение приемлемым способом.

Инструкция: Сейчас мы посоревнуемся. Возьмите газетный лист, скомкайте его и вложите в это все свое напряжение. Закиньте подальше.

Рефлексия:

- Как вы себя чувствуете?
- Расстались ли вы со своим напряжением?
- Ощущения до и после упражнения?

Рефлексия прошедшего занятия (7 минут): Какие чувства возникали по ходу ситуации, ее усугубления (вопрос А)? Вопросы группе о ситуации, которая возникла.

Занятие 7

Тема: «Тренинг снятие эмоционального напряжения».

Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть.

Упражнение 1. «Самооценка физического и психологического состояния»

Звучит музыка. Участники тренинга заходят в кабинет, выбирают цветную полоску бумаги для определения своего настроения и самочувствия. Садятся в круг

Инструкция, которую озвучивает ведущий: В нашей жизни большое место занимает принцип недостаточности. Нам не хватает времени на встречи, ласку и внимание друг к другу. Мы все время бежим, торопимся, не замечаем друг друга. Давайте же не миг остановим этот бег и пообщаемся друг с другом. Сегодня мы поговорим о том, что природа одарила человека способностью к саморегулированию, то есть никто иной, а только Вы сами можете управлять своим эмоциональным состоянием.

Чтобы начать плодотворную работу, посмотрим какое настроение и самочувствие у Вас преобладает. Психолог комментирует значение выбранного цвета. Карточки «**Значение цвета**»

Карточки «**Значение цвета**»

Синий цвет – спокойствие, удовлетворённость, умение сопереживать, доверие, преданность.

Синий - потребность в глубокой привязанности как инструмент достижения внешней защиты, эмоционального комфорта, покоя.

Фиолетовый – тревожность, страх, огорчения, повышенная эстетическая чуткость **фиолетовый** - потребность в уходе от реальной действительности, нереальные требования к жизни, субъективизм, индивидуалистичность, эмоциональная незрелость.

Зелёный – упорство, уверенность, настойчивость, упрямство, **зеленый** - потребность в самоутверждении, в отстаивании собственной позиции, оборонительность, агрессивность защитного характера.

Красный – агрессивность, возбуждение, стремление к успеху, желание властвовать и действовать, добиваясь успеха. Потребность в достижении, обладании, лидировании,

наступательная агрессивность "завоевателя", целенаправленность, высокая поисковая активность.

Жёлтый – активность, весёлость, стремление к общению, ожидание счастья, стремление к новому. Потребность в эмоциональной вовлеченности и защищенности в социальном плане. Яркость переживаний и общение - как необходимый процесс.

Коричневый – потребность в покое и стабильности, в снижении тревоги, стремление к психологическому и физическому комфорту.

Серый – тревожность и негативное состояние, утомление, стресс. потребность в успокоении, отдыхе; пассивность.

Чёрный – защищённость, скрытость, желание «уйти в свой внутренний мир». потребность в независимости через протест, негативизм по отношению к любым авторитетам, давлению извне.

Упражнение 2. «Формула на сегодня» Д. Карнеги.

Американский психолог Д. Карнеги предлагает «Формулу на сегодня».

Звучит магнитофонная запись слов. Психолог показывает карточки с этими словами. Участники тренинга шёпотом проговаривают слова.

Упражнение 3. «Медитация в движении»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Однако очень многие люди быстрее достигают внутреннего спокойствия через медитацию динамическую. В этом случае осознанно осуществляемые движения усиливают ощущение собственного тела и снимают явное напряжение. Может быть, и для Вас будет проще прийти к внутреннему спокойствию и раскрепощению именно двигаясь, а не пытаясь сесть и сразу успокоиться.

Если помните, один из вариантов медитации, описанный нами выше, начинался со «встряхивания» всего тела. Вы можете этот вариант несколько усилить.

Упражнение 4. «Стряхните» с себя напряжение»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: Встаньте, расставив ноги на ширину плеч и слегка согнув их в коленях. Встряхивайте руками, ногами, головой и плечами в течение 10 мин. Просто стряхните с себя все напряжение прошедших часов, освободитесь от него. В заключение сядьте в спокойный уголок и в течение пяти минут наблюдайте за своим дыханием.

При дыхании применяйте ту технику, которая Вам наиболее приятна: попеременное дыхание через разные ноздри, счет вдохов и выдохов или отслеживание вдыхаемого воздуха в теле. Поэкспериментируйте немного и просто выясните, какая из этих техник для Вас лучше.

Многим людям в движении легче переключиться с внешнего мира на внутренний. Упражнение на «встряхивание» помогает стряхнуть с себя тягостные мысли, контраст между движением и остановкой в этом случае не столь явен, как в некоторых других упражнениях.

Упражнение 5. «Образ моря»

Инструкция, которую озвучивает ведущий:

Сядьте удобно. Закройте глаза. Сделайте глубокий вдох, задержите дыхание... Выдох. Дышите спокойно. С каждым вдохом расслабляется ваше тело. Вам приятно находиться в состоянии покоя.

Представьте себе, что Вы сидите на берегу моря. Окружающий тебя песок совершенно сухой и мягкий. Оглянись вокруг и ты обнаружишь, что на берегу моря ты совсем один...

Солнце клонится к закату. Ты чувствуешь тепло вечернего солнца...

Набери всей грудью побольше воздуха и ощути солоноватый запах моря. Морской воздух свежий и немного влажный. Ты чувствуешь себя совершенно спокойно.

Пусть волны смоят и унесут твои заботы и всё, что тебя напрягает.

Я постепенно уйду от своих переживаний. Я совершенно спокоен.

Постепенно образ моря исчезает. Образ моря исчез.

Заключительная часть

Упражнение 1. «Обратная связь»

Ведущий предлагает участникам ответить на вопросы:

- Самым полезным для меня было...
- Мне понравилось...
- Я хотела бы изменить...

Упражнение 2. «Рисуем пожелания»

Всем участникам предлагается бумага для рисования, фломастеры. Каждый участник подписывает свой лист и передает соседу слева. Теперь каждый должен нарисовать или подписать свое пожелание хозяину листка. Так каждый лист обходит всех участников группы и каждый оставляет на нем свою запись (можно подписываться от кого пожелание). Желающие могут высказаться по поводу пожеланий и оставляют их на память.

Занятие 8

Тема: «Профилактика эмоционального (профессионального) выгорания».

Цель: снятие эмоционального напряжения укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть

Упражнение № 1. «Ангел»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Закройте глаза, освободитесь из плена своих мыслей. Вам тепло, комфортно и спокойно. Только ваш разум продолжает жить, отделяясь от реальности существования тела. Состояние покоя расширит сознание и позволит волшебству войти в ваше сердце.

Сейчас к вам придёт необычный гость. Гостем считаете его вы. Но он всегда рядом. Он живёт в вас. Он рад служить вам. Это – ваш Ангел-хранитель. Вы сейчас подумали о нём, а значит позвали. Смотрите – вот он, ваш Хранитель.

Лица людей разные и Ангелы не имеют единого образа. Можно представлять его в образе облака, птицы, сгустка энергии или ином, у каждого свой образ. Какой он? Светлый, лучистый, весёлый, добрый, понимающий, принимающий. Он готов говорить с вами на любую тему в удобное для вас время. Почувствуйте его стремление помочь вам. Задайте вопрос и слушайте. Ангел всё знает. Что он ответил вам?

Он всегда несет в себе веру, надежду, любовь, терпение, защиту, помощь. Позовите его в минуту счастья, горя, сомнения или отчаяния. Ангел не предаст. Вспомните о нём, он рядом и всегда придет на помощь.

Отразите в своих намерениях и отношении к другим людям великую ценность его даров. Щедро раздавайте её, без сожаления, Ангел не позволит иссякнуть любви в вашем сердце.

Вспомните образ того, кто нуждается в вашей помощи. Станьте хранителем для него. Передайте энергию любви и добра другим и тогда сами станете источником тепла и света. Чувствуете благодать, комфорт, блаженство? Это Ангел своими крыльями обнял вас».

Упражнение 2. «Релаксационное дыхание»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Делаем вдох мелкими порциями. При этом ягодицы отводим назад, а колени слегка сгибаем, что позволяет энергии свободно протекать вдоль позвоночника. Задерживаем дыхание. Затем медленно выдыхаем, длительно произнося звук «а».

Очень важно, чтобы участники хорошо поняли инструкции по выполнению дыхательных упражнений. Поэтому стоит уделить достаточно времени на объяснение. Во время выполнения участниками дыхательных упражнений ведущий наблюдает и делает пояснения.

Заключительная часть

Упражнение 1. «Рефлексия»

Ведущий предлагает участникам ответить на вопросы:

1. С какими чувствами вы заканчиваете нашу встречу?
2. Что нового и важного вы сегодня узнали?

Упражнение 2. «Ритуал прощания»

Участники дарят друг другу улыбку, передавая ее по кругу и жмут друг другу руки проговаривая: «Спасибо за приятное занятие!». Это упражнение способствует выражению участниками тренинга дружеских чувств и благодарности друг другу. Таким образом, создается теплая и доброжелательная обстановка, участники заряжаются позитивной энергией.

Занятие 9

Тема: «Тренинг развитие эмпатии»

Цель: Развитие навыков свободного общения в затруднительных ситуациях, формирование эмпатии и развитие социальной перцепции в коллективе.

Вводная часть

Упражнение 1. «Разминка».

Двое участников становятся друг напротив друга и с абсолютно спокойным, безразличным выражением лица 1 говорит другому: «Денис, я люблю тебя. Пожалуйста, улыбнись мне.» В ответ второй участник с таким же непроницаемым лицом должен сказать: «Мария, я тоже очень тебя люблю. Но улыбаться не буду».

Упражнение 2. «Роза» (медитация на образе)

Роза – древний символ уважения, внимания и любви. Даря розу, мы косвенно показываем: «Я ценю тебя и твои уникальные качества». Когда мы видим красоту или дарим её людям, то сами чувствуем свою ценность.

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Сделайте три глубоких вдоха, закройте глаза. «Представьте, что вы идете по проселочной дороге. Погода прекрасная, светит солнце... Легкий ветерок колышет листья на деревьях, вы наслаждаетесь красотой природы... Наконец, вы подходите к розарию с маленькой калиткой. Войдите внутрь и посмотрите на сотни розовых кустов. Почувствуйте запах роз, прислушайтесь к жужжанию насекомых, которые собирают нектар и цветочную пыльцу... Посмотрите вокруг и вы увидите одну особенную розу...» (15 секунд). Вы узнаете ее по тому, что она притягивает ваше внимание как магнит... Посмотрите на нее внимательнее... Какого цвета ее бутоны? Какого она размера? Если хотите, можете осторожно потрогать ее листья и стебель с шипами... Вдохните ее аромат и заполните им свои легкие... Молча скажите розе, как она прекрасна и совершенна... Пусть она тоже скажет вам что-нибудь приятное. Что она вам говорит, когда вы стоите перед ней, все во внимании и благоговении? Поблагодарите свою розу за то, что она вас ждала, и попрощайтесь с ней. Вы знаете, что всегда сможете найти ее и этот сад, когда захотите на мгновение почувствовать себя счастливым... А теперь выйдите из розария, пройдите по улице и снова вернитесь в сенсорную комнату. Потянитесь, сделайте глубокий вдох и откройте глаза».

Медитация позволяет снимать эмоциональное напряжение, останавливать поток мыслей. Медитация – это состояние, при котором достигается высшая степень концентрации внимания или же, наоборот, его рассредоточение. Можно использовать самые разные модификации медитаций, важно понимать, какие из них будут эффективными в сложившихся условиях тренинга. Местом для проведения медитации может быть сенсорная комната или помещение, где созданы условия для приятного уютного и спокойного медитирования. Поза для медитации в условиях данного тренинга выбирается такая же, как и в упражнении «Аутогенная тренировка», тем более что медитация является продолжением АТ, которая постепенно переходит в медитацию.

Упражнение 3. «Разноцветные воздушные шары-позвольте улететь своим заботам» (см. начало занятия 2).

Заключительная часть

Упражнение 1. «Соберем в дорогу чемоданчик»

Члены группы изготавливают бумажные чемоданчики друг для друга, украшая их рисунками. Потом каждый для каждого пишет пожелания или стихи, которые были подготовлены во время выполнения домашнего задания, или которые родились непосредственно на занятии. Все это складывается в бумажные чемоданчики. Они подписываются.

Далее, ведущий зачитывает содержание чемоданчиков. Группа обеспечивает эмоциональную поддержку каждому. Высказываются пожелания друг другу.

Упражнение 2. «Спасибо за приятное занятие»

Инструкция, которую озвучивает ведущий: «Пожалуйста, встаньте в круг. Сейчас один из вас встанет в центр, другой подойдет к нему, пожмет руку и скажет: «Спасибо за приятное занятие!». Оба участника остаются в центре, держась за руки. Затем подходит третий участник, берет за свободную руку либо первого, либо второго участника, пожимает ее и говорит: «Спасибо за приятное занятие!» Таким образом, группа в центре круга увеличивается. Все держатся за руки. Когда к группе присоединится последний участник, ведущий замыкает круг и завершает церемонию безмолвным крепким троекратным пожатием рук».

Это упражнение способствует выражению участниками тренинга дружеских чувств и благодарности друг другу. Таким образом, создается теплая и доброжелательная обстановка, участники заряжаются позитивной энергией.

Занятие 10

Тема: «Тренинг снятие эмоционального напряжения».

Цель: снятие эмоционального напряжения, укрепление психологического здоровья сотрудников.

Вводная часть

Упражнение 1. «Самооценка физического и психологического состояния» - заполнение протокола занятия (см. занятие 2).

Заключительная часть

Упражнение 1. «Советы психолога»

Ведущий раздает участникам памятки по борьбе с эмоциональным выгоранием и дает рекомендации по их применению.

Упражнение №2. «Портрет стрессоустойчивого человека»

Цель. Обобщение информации, полученной в течение тренинга.

Этап 1. Каждый участник записывает два личностных качества, которые помогают ему справляться со стрессом.

Этап 2. Группа делится на подгруппы, в которых составляется «Портрет стрессоустойчивого человека». Обязательное условие: в списке личностных качеств, составленном группой, должно быть два качества от каждого ее участника.

Этап 3. После составления списка подгруппы составляют резюме для участия в саммите «Самый успешный и стрессоустойчивый педагог года».

Рекомендации тренеру. Участники могут провести обсуждение тех качеств, которые наиболее часто (или наиболее редко) упоминались в резюме, проанализировать их и составить собственную программу, включающую формирование необходимых для стрессоустойчивости личностных качеств.

Заполнение анкеты обратной связи.

Упражнение №3. «Ритуал прощания»

Тренер подводит итог занятию. Он, обращаясь к группе, говорит: «Каждый из нас сегодня сделал шаг к самоизменению. Давайте поднимемся, возьмёмся за руки, почувствуем тепло, пошлём друг другу импульс добра и радости. Чувствуете? Сейчас я

раздам «волшебные палочки» и мы сможем увидеть огонь наших сердец. Здесь и сейчас мы изменили часть нашей жизни и сделали это вместе». Тренер раздаёт бенгальские огни участникам группы. Он зажигает свой огонь и им быстро поджигает остальные.

Статистическая обработка данных по критерию U Манна-Уитни (сравнение контрольной и экспериментальной группы)

	Напряжение	Резистенция	Истощение	Редукция	Деперсонализация	Эмоциональное истощение	Стрессоустойчивость		
							Низкая	Средняя	Высокая
U Манна-Уитни	12	10	11,5	11,5	10	11	10	10	11
W Вилкоксона	67	65	56,5	66,5	52	56	51	53	52
Z	-2,902	-3,037	-3,677	-2,914	-2,804	-3,607	-3,857	-3,507	-3,709
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	0,004	0,002	0	0,004	0,003	0,002	0,003	0,003	0,002
Точная знч. [2*(1-сторон. знач.)]	,003 ^b	,002 ^b	,000 ^b	,002 ^b	,003 ^b	,002 ^b	,002 ^b	,002 ^b	,002 ^b

Примечание: *вероятность ошибки на уровне $p \leq 0,05$; **вероятность ошибки на уровне $p \leq 0,01$; ***вероятность ошибки на уровне $p \leq 0,001$

