

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Педагогика и психология»

(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему Коррекция профессионального стресса и выгорания сотрудников
организации (на примере сотрудников психоневрологического диспансера)

Обучающийся

К.М. Вьяльмисова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

руководитель

канд. психол. наук, Т.А. Бергис

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретика – методологические подходы к изучению проблемы коррекции профессионального стресса и выгорания сотрудников психоневрологического диспансера.....	11
1.1 Теоретический анализ проблемы профессионального стресса в отечественной и зарубежной литературе.....	11
1.2 Теоретические аспекты исследования профессионального выгорания у сотрудников организации.....	20
1.3 Анализ факторов профессионального стресса и выгорания у сотрудников психдиспансера.....	32
Глава 2 Эмпирическое исследование профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера.....	42
2.1 Организация и методы исследования.....	42
2.2 Результаты исследования профессионального выгорания.....	45
2.3 Анализ взаимосвязи уровня профессионального выгорания.....	58
2.4 Программа коррекции профессионального стресса и выгорания.....	62
2.5 Результаты реализации программы коррекции профессионального стресса и выгорания.....	67
Заключение.....	77
Список используемой литературы.....	81
Приложение А Критерий Колмогорова–Смирнова.....	89
Приложение Б U–критерий Манна–Уитни.....	93
Приложение В Корреляционный анализ.....	95
Приложение Г Программа коррекции профессионального стресса и выгорания сотрудников	96

Введение

Актуальность исследования на социальном уровне. Каждый день человек подвергается внешним и внутренним факторам, влияющим на его психоэмоциональное, физическое и экономическое состояния. В современной тенденции социально–экономических волнений, еще большее количество стресс-факторов оказывает воздействие на самочувствие и психо–поведенческие реакции личности.

Осуществляя профессиональную деятельность, такие представители социальных профессий, как сотрудники психоневрологического диспансера, из-за постоянного взаимодействия с людьми оказываются под влиянием дополнительных специфических стресс-факторов. В особенности при взаимодействии с пациентами, у которых имеется диагноз, влияющий на возникновение специфических поведенческих реакций на неспецифические события и действия. Это требует от профессионалов высокой эмоциональной нагрузки, постоянного контакта с тяжелыми и сложными ситуациями.

Из-за особенностей профессиональной деятельности, сотрудники психоневрологического диспансера подвержены возникновению профессионального стресса и выгорания. Профессиональное выгорание представляет собой негативное состояние, которое возникает у человека в результате долгосрочного стресса, связанного с его профессиональной деятельностью. Это приводит к состоянию, при котором отмечается недостаток как психических, так и эмоциональных ресурсов. В качестве долгосрочных последствий данного состояния отмечается избегание социального функционирования, а также негативное влияние на все основные сферы жизни личности.

Профессиональный стресс и выгорание могут негативно сказываться на качестве работы сотрудников психдиспансера. Они могут испытывать эмоциональное и физическое истощение, ухудшение когнитивных функций,

снижение мотивации и производительности. В результате этого страдает качество предоставляемой ими помощи пациентам.

Профессиональный стресс и выгорание могут иметь серьезные последствия для самого сотрудника, включая психические и физические заболевания, снижение качества жизни, проблемы в личной жизни и отношениях.

Актуальность исследования на научно–теоретическом уровне. В отечественных трудах Е.С. Старченковой, Т.А. Ушковой и других, в последние два десятилетия проведены исследования особенностей профессионального выгорания у разных категорий специалистов социальных профессий, у управленцев исследования проводили Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова, М.А. Надежина, Ю.И. Виданова. Исследования по профилактике профессионального стресса и профессионального выгорания сотрудников психдиспансера проводили психологи и исследователи в области психологии и психотерапии такие, как: К. Маслач, М. Литтрелл, С. Карпенте, М. Эйкенс.

М. Эйкенс проводил исследования о стрессе и выгорании у работников психиатрических учреждений. Он изучал влияние рабочей нагрузки, организационной поддержки и самоэффективности на уровень выгорания у сотрудников. Несмотря на количество трудов, посвященных исследованию выгорания и профессионального стресса, очень мало работ посвящено исследованиям специфики выгорания у представителей профессий, чей труд связан с деятельностью в психоневрологических диспансерах.

Актуальность исследования на научно–методологическом уровне обусловлена необходимостью создания эффективной программы профилактики и коррекции профессионального выгорания и стресса у представителей сотрудников психоневрологических диспансеров. Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников психдиспансера может помочь улучшить их благополучие и эффективность работы. Это может включать различные стратегии и методы, такие как

обучение навыкам управления стрессом, создание поддерживающей рабочей среды, регулярные отпуска и отдых, психологическую поддержку и консультации.

Таким образом, исследование по профилактике профессионального стресса и выгорания сотрудников психдиспансера является актуальным, так как может способствовать улучшению здоровья и благополучия сотрудников, а также повысить качество предоставляемой ими помощи пациентам.

Одной из важных тем в системе охраны труда и психологии здоровья, является проблема профилактики профессионального стресса и профессионального выгорания. Рассматривая понятийный аппарат феномена стресса в данном контексте, выходит на первый план его определение как специфической реакции организма на некоторый раздражитель, к примеру негативные эмоции и перенапряжение в профессиональной сфере. Проблема исследования профессионального стресса и профессионального выгорания рассматривалась отечественными и зарубежными учеными: В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, В.А. Бодровым, Е.П. Ильиным, В.Е. Орел, М.В. Борисовой, Е.Л. Старченковой, К. Маслач, С. Джексоном, Г. Фрейденбергом, К. Кондо и Б. Перманом. Многие из работ этих ученых стали классическими в области изучения и исследования синдрома профессионального и эмоционального выгорания.

Цель исследования: изучить особенности профессионального стресса и выгорания сотрудников психоневрологического диспансера, и на основе теоретических и практических данных разработать программу коррекции профессионального стресса и выгорания для изучаемой профессиональной группы.

Объект исследования: профессиональный стресс

Предмет исследования: коррекция профессионального стресса и выгорания сотрудников психоневрологического диспансера.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что программа коррекции способствует снижению профессионального стресса и выгорания у

сотрудников психоневрологического диспансера, в частности, развитие навыков саморегуляции, способствует поддержанию интереса к работе, повышению уверенности в собственных силах и снижению эмоционального истощения, что может помочь медикам справиться со стрессом и снизить уровень выгорания.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи исследования.

- дать характеристику профессиональной деятельности сотрудников психоневрологического диспансера;
- изучить понятие, сущность и содержание профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера;
- провести анализ основных направлений профилактики профессионального стресса и выгорания сотрудников психоневрологического диспансера;
- изучить и проанализировать научно–теоретические подходы по проблеме исследования;
- определить с помощью диагностических методик уровень профессионального стресса и выгорания до проведения коррекционной программы и после;
- определить эффективность разработанной коррекционной программы.

Теоретико–методологической основой исследования профессионального выгорания и стресса, являются следующие научные труды:

- теории эмоционального выгорания, синдрома профессионального выгорания и стресса (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Е.П. Ильина, В.Е. Орел, М.В. Борисовой, Е.Л. Старченковой, К. Маслач и С. Джексон, Г. Фрейденберга, К. Кондо, Б. Пермана, В.А. Бодрова, Г. Селье);
- подходы к исследованию профессионального стресса и выгорания и самочувствия (Ч. Спилбергера, А. Волкова, Н. Е. Водопьяновой;

- подходы к исследованию отношения профессионала к работе (К. Маслач, М. Лейтер).

Для реализации поставленных задач и проверки выдвинутых гипотез использовались следующие методы исследования:

- теоретические методы исследования: изучение и анализ психологической и методической литературы по проблеме исследования; интерпретация, обобщение практического опыта, системный анализ;
- эмпирические (диагностические задания; констатирующий, формирующий и контрольный эксперименты);
- методы обработки результатов (количественный и качественный анализы полученных данных).

Методики исследования:

- Тест профессионального стресса Ч. Спилбергера (адаптация А.Б. Леоновой) [64];
- Симптоматический опросник самочувствия (СОС) (А. Волков, Н.Е. Водопьянова) [60];
- Опросник профессионального выгорания MBI/ПВ (К. Маслач) [47];
- Тест «Мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер [63].

Экспериментальная база исследования: государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Психиатрическая клиническая больница № 4 имени П.Б. Ганнушкина Департамента здравоохранения города Москвы».

В исследовании приняли участие 70 респондентов в возрасте от 23 до 50 лет.

Организация и основные этапы исследования. Исследование осуществлялось в три этапа.

Первый этап: теоретико–аналитический (сентябрь 2023 – март 2024). На данном этапе происходил подбор и анализ литературы и научных трудов исследователей по выбранной теме, происходил анализ актуальности темы и

степени ее разработанности, также составлялась программа исследования. Был подобран методический инструментарий для эмпирического исследования по выбранной теме.

Второй этап: эмпирический (март 2024 – ноябрь 2024). Проводился отбор выборки для проведения эмпирического исследования, был проведен первичный психодиагностический анализ, с последующим количественным описанием полученных результатов. На основании полученных данных, из общей выборки 70 человек было отобрано 30 респондентов с самыми негативными показателями для реализации профилактика–коррекционной программы социально–психологического тренинга с последующим вторичным психодиагностическим исследованием и осуществлением проверки эффективности авторской программы с помощью математика–статистического анализа.

Третий этап: заключительный (декабрь 2024 – январь 2025). На данном этапе осуществлен математика–статистический анализ полученных данных после реализации авторской профилактика–коррекционной программы тренинга, сделаны все обобщения и выводы по итогам эмпирического исследования. Были сформированы выводы и оформлена диссертационная работа.

Научная новизна исследования заключается в:

- выявлении степени изученности синдрома профессионального выгорания и стресса среди сотрудников психоневрологического диспансера;
- исследовании корреляционных взаимосвязей между отношением к профессиональной деятельности и степенью профессионального выгорания и стресса;
- разработке эффективной программы коррекции и профилактики профессионального стресса и выгорания сотрудников психоневрологического диспансера.

Теоретическая значимость исследования. Проведено изучение особенностей формирования профессионального выгорания и стресса в профессиональной группе «сотрудники психоневрологического диспансера».

Практическая значимость исследования заключается в разработке профилактика–коррекционного социально–психологического тренинга, направленного на урегулирование уровня профессионального стресса и снижение риска возникновения профессионального выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера. В дальнейшем полученные результаты исследования могут быть использованы для разработки программ профилактики, поддержки и развития сотрудников.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивались обозначением научных концепций и положений научных трудов, комплексными методами исследования, согласно целям и задачам выбранной темы, личным участием автора в организации и проведении исследования.

Личное участие автора в организации и проведении исследования состоит в анализе теоретических подходов и научных исследований по выбранной теме, выборе базы исследования, отборе респондентов, в проведении эмпирического исследования на всех этапах и анализе полученных данных эмпирического исследования, с последующим описанием.

На защиту выносятся положения:

– среди сотрудников психоневрологического диспансера профессиональный стресс и выгорание в значительной степени обусловлены следующими факторами: высокая эмоциональная нагрузка, работа с тяжелыми пациентами, страдающими от серьезных психических расстройств или неврологических заболеваний, высокая ответственность за здоровье и жизнь пациентов, недостаток финансирования, перегрузка работы, работа с травматическими событиями, сверхурочная работа, нехватка времени на выполнение всех

задач, недостаток времени для собственной жизни и заботы о себе, конфликты на рабочем месте, недостаток поддержки и признания со стороны коллег и руководства;

– у сотрудников психоневрологического диспансера негативные последствия профессионального и организационного стрессов проявляются на нескольких уровнях: психологическом – конфликты, переутомление, депрессивное и апатичное состояние, ощущение неудовлетворенности жизнью; физиологическом – развитие соматических заболеваний, физиологические изменения в организме; профессиональном – ухудшение качества выполняемой работы, снижение мотивации труда и привлекательности работы, текучка кадров;

– синдром выгорания в запущенной форме трудно поддается коррекции, а тем более – профилактике; коррекция выгорания с помощью психологического тренинга эффективна в работе с респондентами со средним уровнем профессионального выгорания, респондентам с высоким уровнем выгорания рекомендуется отправиться в длительный отпуск, со сменой обстановки, возможно сменить вид деятельности.

Структура магистерской диссертации. Работа включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы, приложения. В разделе введение прописана актуальность, методологический аппарат исследования, теоретическая и практическая значимость. В первой главе проведен анализ представлений о профессиональном стрессе и профессиональном выгорании в отечественной и зарубежной литературе. Во второй главе представлены описание и организация проведения эмпирического исследования по выявлению эффективности авторской профилактико–коррекционной программы; проведен математико–статистический анализ полученных данных исследования. Список литературы включает в себя 74 источника (6 из которых на иностранном языке). Текст работы содержит 9 таблиц и 9 рисунков.

Глава 1 Теоретика – методологические подходы к изучению проблемы коррекции профессионального стресса и выгорания сотрудников психоневрологического диспансера

1.1 Теоретический анализ проблемы профессионального стресса в отечественной и зарубежной литературе

Впервые понятие «стресс», как неспецифическое проявление ответных реакций человека на внешнее влияние высокой сложности – стрессоры, в виде эмоциональных состояний, меняющих деятельность и поведение личности, описал Г. Селье [24]. В процессе данного состояния происходит мобилизация внутренних систем всего организма, ресурсов психологического и физиологического характеров. Эмпирически установлено, что продолжительное, в течение трех лет, воздействие стрессогенных факторов сопровождается увеличением числа острых психологических и физиологических реакций, таких как сердечно-сосудистые заболевания и психотические состояния. Дальнейшее воздействие стресса приводит к развитию хронических заболеваний, включая почечную недостаточность, иммунные расстройства и заболевания сердца.

Возникающее психологическое напряжение является следствием влияния стресс-факторов, затрагивающих все уровни жизни личности. Среди жизненных уровней выделяют три: психологический, социальный и соматический.

Интерес к исследованию стресса в профессиональной сфере возрастает за последние годы все сильнее [10]. Наличие стресс-факторов на рабочем месте прямо влияют на уровень трудоспособности сотрудников, их соматическое состояние и психологическое самочувствие.

По исследованию проблематики стрессоустойчивости, феномена профессионального выгорания имеется большой объем эмпирических данных

в работах Г. Селье [59], Р. Лазаруса [39], Т.А. Бергис [4, 5], В.И. Моросановой [45], Ю.В. Щербатых [68], А.Б. Леоновой [40,41], Н.А. Бажановой [3].

Профессиональный стресс формируется, как ответная реакция в виде психического напряжения на необходимость преодолевать повышенные нагрузки при осуществлении профессиональной деятельности, неудовлетворительные условия трудовой деятельности, необходимость быстрого принятия решений в экстренных ситуациях, в сжатые сроки [6].

В своих трудах Н.Е. Водопьянова определяет, что профессиональный стресс возникает как под воздействием качеств личности, так и внешних факторов стресса и выполняет роль механизма адаптации, в качестве ответной реакции на факторы высокого напряжения внутреннего и внешнего воздействия [17, 22].

В процессе анализа литературы по теме исследования, мы можем дать определение, «профессиональный стресс» – многомерный, сложный феномен, специфический вид стресса, возникающий в процессе трудовой деятельности, имеющий ряд особенностей формирования и проявления на психологическом и соматическом уровнях, под воздействием сложных трудовых ситуаций. Формирование и развитие стресс–реакций у сотрудников зависит от специфики коллектива и содержания трудовой деятельности, от особенностей взаимодействия на межличностном уровне как с коллегами, так и с начальством, а также от уровня адекватности требований к сотрудникам со стороны организации.

Феномен профессионального стресса привлек внимание ученых за последние 4 десятилетия из-за увеличения бедствий и аварий, техногенных катастроф, связанных с человеческим фактором, а также из-за усложнения оборудования и трудовых процессов в связи с техническим развитием цивилизации.

Одной из главных трудностей современного социума является профессиональный стресс, особенно в хроническом проявлении. В Японии ввели понятие «кароси», что дословно обозначает «смерть на работе из-за

переработки». Как утверждают представители медицины, кароти́д наступает из-за инсульта или инфаркта на фоне профессионального стресса, недоедания и переутомления.

На основании идей «Г. Селье и когнитивной теории, возникли новые направления исследования стресса. Р. Лазарус является автором когнитивной теории стресса, основной идеей которой является влияние субъективного отношения личности к ситуации, провоцирующие возникновение когнитивных процессов, которые определяют силу и глубину эмоциональных реакций» [8]. В данную концепцию также включены механизмы определения уровня значимости реального и ожидаемого взаимодействия личности с внешней средой.

В начале 1990–х годов выделяют научно–практическое направление «стресс–менеджмент», в функционал которого входит изучение способов и вариантов профилактики и координации стрессом в профессиональной и трудовой деятельности, в организациях.

«Организационный стресс – менеджмент – комплексное управление стресс–факторами рабочего процесса и стресс–реакциями сотрудников, включает в себя предотвращение негативных стрессовых ситуаций на рабочем месте, создание и использование методов контроля, устранения или смягчения отрицательных последствий этого стресса, а также разработку технологий быстрого восстановления энергии и работоспособности сотрудников» [6, 8, 30, 31]. Своевременная диагностика специфики психологического состояния работников представляет собой ключевой компонент стресс-менеджмента.

В отечественной и зарубежной научной литературе дают два понятия стресса профессионального трудового пространства – организационный и профессиональный стресс.

А.Б. Леонова высказывает мнение, что «система оценки профессионального стресса – более сложная, чем оценка стресса на работе» [22]. Формирование и возникновение профессионального стресса

детерминировано личностными характеристиками, а также субъективным восприятием профессиональной деятельности и условий труда [22].

Для возникновения профессионального стресса характерны те же стадии, выделенные Г. Селье, что и для обычного стресса. Выше в данном параграфе мы дали определение профессиональному стрессу, нам также важно дать определение организационному стрессу.

«Организационный стресс – сложный феномен, согласно психофизиологическому подходу, возникает из-за воздействия внутренних факторов организации, и внешних стресс-факторов, а также из-за неудовлетворительных условий работы в определенной организации и высоких требований, которые сопровождают выполнение профессиональных обязанностей на рабочем месте, является психическим напряжением. Данный вид стресса является ответной реакцией напряжения механизмов адаптации в ответ на влияние определенной ситуации в деятельности и организации» [6, 8, 30, 31].

«Важно выделить, что адекватный уровень стресса воздействует благоприятно на трудоспособность, он стимулирует сотрудников к деятельности, профессиональному и личностному росту» [8, 22].

Вероятность развития дистресса у сотрудников зависит двух основных факторов: степени привлекательности трудовой деятельности в организации, и удовлетворенности деятельностью. Так, чем показатели удовлетворения профессиональной самореализации выше, тем уровень стресса ниже.

В научной литературе выделяют, что одним из факторов риска возникновения профессионального стресса является взаимодействие между факторов «контроль» и «ответственность». Выделяют., что профессии, в которых личность при высоком уровне ответственности имеет низкую возможность контролирования процессов, результатов выполнения задач – формируют высокий уровень психологического напряжения. К таким видам профессий относят медицинский персонал, адвокатов, руководителей.

Среди научных трудов можно выделить мичиганскую модель, в которой возникновение стресса связывают с социальным окружением. J.E.Me. Grath создал «модель стресса, в которой источником стресса, является объективная ситуация, которая воспринимается как субъективно отраженная путем механизма ее оценки, как и в модели социального окружения» [1]. «Выделяют общую модель профессионального стресса, в которой показано наличие взаимосвязей всех основных компонентов, данная модель представлена в работах M.J. Smith (Смиф)» [10].

В когнитивной модели профессионального стресса G.R. Hoskey, выделяет, что стресс–реакция формируется из-за возникающего напряжения, под воздействием наличия несоответствия между когнитивными ресурсами личности и требованиями деятельности. Ведущим компонентом, снижающим степень напряжения, выступает когнитивный контроль.

Т. Сох в своих работах дал детальную характеристику действия когнитивного механизма, как выделяет автор, данный механизм состоит из:

- «наличия или отсутствия внешней поддержки» [10];
- «характера и силы требований к индивиду» [10];
- «индивидуальных особенностей, навыков и общих способностей к адаптации» [10];
- «ограничения ситуативного характера, которые влияют на процесс адаптации» [10].

Как мы писали выше, профессиональный стресс оказывает негативное влияние на работоспособность профессионала, следовательно, высокий уровень стрессоустойчивости обеспечивает нормальный уровень работоспособности у сотрудников, что является одним из важных психологических факторов успеха профессиональной деятельности. В большинстве работ уделяется внимание внешним условиям профессиональной деятельности и организационным факторам в работах М.А. Реньша [56], О.С. Виханского [16], Т.Л. Шабановой [66], А.П. Катунина [30], В.М. Киреевой [31], А.А. Фяскиной [65] и Е.В. Кузнецовой [37].

Т.А. Бергис в своих исследованиях стрессоустойчивости сотрудников педагогического коллектива изучает внутренние факторы, личностные особенности, влияющие на формирование профессионального стресса. По результатам качественного анализа исследования было выявлено, что 48% педагогов подвержено высокому влиянию профессионального стресса и в своем поведении демонстрируют нетерпеливость, торопливость и порой агрессивность, они обладают такими личностными качествами, как тревожность в ситуациях отсутствия ясных ответов, низкой способностью проявлять самообладание в ситуациях неопределенности, недоверие к новому, неизвестному, приверженности испытанному и надежному. У 42% респондентов относятся к смешанному типу, в зависимости от ситуации проявляются либо черты высокой, либо низкой стрессоустойчивости. Всего 10% респондентов обладают высоким уровнем стрессоустойчивости, они терпеливы и устойчивы, также обладают личностными качествами такими, как: энергичность, неутомимость, повышенный жизненный тонус, навык находить выходы из сложных ситуаций, обращаться к новым способам для решения ситуаций, способность находить пути выхода из проблемной ситуации, вера в себя, в свои достоинства и силы [6].

В своем исследовании Т.А. Бергис выявила ряд факторов, влияющих на формирование профессионального стресса в педагогическом коллективе:

- «высокий уровень ответственности за профессиональную деятельность» [5, 6];
- «отсутствие или недостаток времени для личной жизни и удовлетворения личных потребностей» [5, 6];
- «низкое качество оборудования для осуществления профессиональной деятельности» [5, 6];
- «несправедливость в материальных поощрениях и оплате труда» [5, 6];
- «наличие экстренных ситуаций и необходимости принятия срочных решений в них» [5, 6].

По итогам статистического анализа наличия взаимосвязи между склонности профессионалов, работающих в сферах «человек–человек» к стрессу и их личностными характеристиками, Т.А. Бергис пришла к выводам, что, если личность обладает энергичностью, толерантностью к неопределенности и оптимистичностью, менее подвергается профессиональному стрессу. Таким образом, помимо внешних факторов, также и личностные характеристики могут как противостоять, так и являться триггерами формирования профессионального стресса [6].

Углубленное изучение феномена профессионального стресса позволило выделить детерминанты его формирования, к числу которых относятся: «высокие нагрузки, которые нужно преодолевать в процессе выполнения профессиональных обязательств; несоответствующие условия для осуществления трудовой деятельности; сжатые дедлайны и форс–мажорные обстоятельства, требующие повышенной концентрации внимания и высокоскоростного процесса принятия решений» [6]. Н.Е. Водопьянова в своих исследованиях выделяет как «внешние факторы, оказывающие влияние на формирование профессионального стресса, так и личностные качества профессионала» [17].

«Как и любой другой стресс, профессиональный также можно разделить на эустресс – положительный и дистресс – негативный. Профессиональный эустресс повышает трудоспособность, личностный и профессиональный рост. Дистресс наоборот снижает работоспособность, концентрацию внимания, что приводит к профессиональным ошибкам. Профессиональные ошибки в трудовой деятельности сотрудников психоневрологического диспансера, например неверная постановка диагноза и назначение лечения, в последствии могут привести к причинению вреда ментальному и физическому здоровью пациентов, что дополнительно увеличивает уровень профессионального стресса. Таким образом, высокий уровень ответственности, особенно за жизнь и здоровье других людей, способствует формированию профессионального стресса у сотрудника» [7, 38].

«На формирование профессионального стресса внутри организации оказывают несоответствие выдвигаемых требований сотруднику, уровень привлекательности трудовой деятельности и реальных возможностей профессионального, временного, ментального характера самого специалиста. В современном сообществе в качестве одного из критериев, определяющих хороший уровень профессионализма у сотрудника, считают хороший уровень стрессоустойчивости» [7].

Изучая на теоретическом уровне возможности профилактики профессионального стресса и его урегулирования, можно выделить несколько подходов, на которые мы будем опираться в эмпирической части исследования [38, 62].

Одним из подходов важно выделить телесно–ориентированную терапию. «В рамках данного подхода происходит работа как с телом, так и телом». Как было сказано выше, стресс проявляется на физическом уровне в виде зажимов в теле или в каком-то нарушении его работы, вплоть до возникновения хронических заболеваний нервной системы, сердечно–сосудистой и других систем и органов. В. Райх в рамках вегетативной терапии, выделяет феномен «мышечного панциря», подразумевая телесные зажимы, возникающие как ответный механизм защиты на негативные воздействия внешней окружающей среды, при проживании негативных эмоций.

Когда человек испытывает стресс, его тело приходит в готовность реагировать на источник стресса, в случае опасности – защитить жизненно важные органы. Под постоянным воздействием стресс-факторов, в теле образуются зажимы, которые в последствии мешают его полному функционированию, доставляют дискомфорт человеку и ограничивают действия, реакции, происходит подавление чувств, в результате также нарушается у человека контакт с телом. «В. Райх, в процессе своей практики обратил внимание на то, что схожие переживания у пациентов провоцировали схожие зажимы в теле, что привело к умозаключению о наличии тесной взаимосвязи наличия психологических проблем с телесными зажимами» [62].

Благодаря работе с телом, можно убрать накопленное эмоциональное напряжение и улучшить психологическое состояние человека. Для снижения уровня напряжения и стресса, и развития навыков саморегуляции у респондентов, принявших участие в эмпирическом исследовании, в авторской программе мы применили ряд техник из телесно–ориентированной терапии.

Следующим подходом, на который мы опираемся в нашем исследовании стала арт–терапия. Личность обладает большим спектром эмоциональных реакций, которые возникают в ответ на события внешнего или внутреннего характера. Эмоции оказывают влияние на качество социальных связей, профессиональную деятельность человека и его состояние здоровья. Дистресс вызывает негативные ответные реакции, провоцируя возникновение отрицательных эмоций. Если человек длительное время находится под влиянием негативных факторов, его эмоциональное состояние обретает негативные формы проявления, трансформируясь в нервно–эмоциональное напряжение, способствуя ухудшению как физического, так и психологического состояния человека и снижая качество продуктов его деятельности [43]. Арт–терапия способствует улучшению психоэмоционального состояния и снижению стресса, а также способствует формированию «адекватной системы психологической защиты» и экологичному проживанию накопленных эмоций, благодаря методам терапии через искусство [35]. М. Наумбург, Э. Крамер, Л. Либман в XX в. Оказали свое влияние на развитие арт–терапии, формируя теоретическое обоснование терапевтического влияния искусства на ментальное здоровье личности. «Бессознательные процессы с их разрушительными эффектами преобразуются в высокоэффективный инструмент создания новых связей и форм, прогрессивных концепций и образов. Выражение содержания собственного внутреннего мира в визуальной форме способствует продвижению к их осознанию» [35].

В рамках данного подхода, личности дается возможность самостоятельно осознать свои трудности благодаря продукту своего

творчества. В авторской программе по профилактике профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, в рамках эмпирического исследования, были применены методы из арт-терапии для более эффективного достижения поставленных целей и освоения у респондентов навыков саморегуляции и самопомощи.

1.2 Теоретические аспекты исследования профессионального выгорания у сотрудников организации

В 1974 году Г. Фреденбергером в применение был введен новый термин, описывающий определенные психические процессы, выражающиеся, как деморализация и утомление, протекающие у некоторых сотрудников психиатрических организаций, этим термином стало «выгорание» [57]. Представителем отечественной психологии, стал Б.Г. Ананьев, в своих исследованиях выделил термин «эмоциональное выгорание», для обозначения негативной симптоматики, которая была выявлена у представителей социальных профессий типа «человек - человек» [2].

С 1980 – 1990–х годов начались масштабные исследования профессионального выгорания. Неотъемлемый вклад был внесен трудами таких ученых, как К. Маслач, С. Джексон, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Н.В. Гришиной, В.Е. Орла, Е.С. Старченковой. Также огромный вклад внесли работы таких ученых, как А.В. Алексеев, В.А. Бодров, А.Я. Анцупов, И.Ю. Кобозев, Л.А. Китаев–Смык, Р. Лазарус, Л.З. Куликов, Г. Селье, С. Фолькман в области исследования глубоко стресса, который способствовал формированию профессионального выгорания.

В современной отечественной психологии, несмотря на обилие работ, посвященных теме выгорания, до сих пор нет единого термина, обозначающего данный феномен. Выделяют ряд подходов в исследовании синдрома профессионального выгорания, среди них: концептуальный подход (В.В. Лукьянова, А.А. Обознова, В.Е. Орла, А.С. Чернышева); личностный

подход (М.В. Борисова, Н.В. Гришина, Л.Г. Дикая); субъектно-деятельностный подход (Л.А. Китаев-Смык, А.Б. Леонова, Е.А. Hartman); ситуативный подход (А. В. Ракицкая, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, П. Сидоров, К. Maslach, А. М. Pines, S.E. Jackson); процессуальный подход (В.В. Бойко, И.А. Ральникова, Л.Д. Демина, Р. Бродски, Т.И. Рогинская, М. Буриш, Дж. Гринберг, К. Чернис); структурный подход (В.А. Ганзен, Е.С. Картавая, Н.В. Мальцева) [11, 12, 14, 28, 29, 61].

Профессиональное выгорание – это серьезная проблема, которая становится все более распространенной среди сотрудников организаций. Это состояние характеризуется чувством истощения, отсутствием мотивации и интереса к работе, а также чувством беспомощности и отчаяния. Теоретические аспекты исследования профессионального выгорания играют важную роль в понимании этого явления и разработке стратегий по его предотвращению [26, 27].

Одной из основных теорий, объясняющих профессиональное выгорание, является модель трех факторов, предложенная К. Маслач и С. Джексон. Согласно этой модели, профессиональное выгорание возникает из-за дисбаланса между требованиями работы и ресурсами работника, его способностями и потребностями. Таким образом, выгорание может быть результатом переутомления, недостатка вознаграждения, а также недостаточной поддержки со стороны руководства и коллег.

Еще одной важной теорией, связанной с профессиональным выгоранием, является теория социальной обмена. Согласно этой теории, профессиональное выгорание может быть следствием негативных эмоциональных реакций на социальные взаимодействия на рабочем месте. Например, недовольство отношениями с коллегами или руководством, конфликты и неразрешенные проблемы могут привести к профессиональному выгоранию.

Для исследования профессионального выгорания у сотрудников организации необходимо учитывать как индивидуальные факторы, такие как

личностные особенности и эмоциональный интеллект, так и организационные факторы, включая рабочую нагрузку, стиль руководства и рабочую атмосферу. Такие исследования могут помочь выявить основные причины профессионального выгорания и разработать эффективные меры по его предотвращению.

Теоретические аспекты исследования профессионального выгорания являются важным инструментом для понимания этого явления и его влияния на работников организации. Понимание основных факторов, способствующих профессиональному выгоранию, может помочь разработать эффективные стратегии по его предотвращению и созданию благоприятной рабочей среды для сотрудников.

Существует несколько теоретических концепций, которые объясняют причины профессионального выгорания и помогают разработать стратегии предотвращения этого состояния. Одной из таких концепций является теория стресса и ресурсов, разработанная известными учеными М.Л. Маклинтоком и А.С. Баккером.

Согласно этой теории, профессиональное выгорание возникает в результате дисбаланса между стрессорами на работе и имеющимися у работника ресурсами для их преодоления. Если человек не способен эффективно справляться с постоянным напряжением и требованиями работы, он быстро истощает свои внутренние ресурсы и сталкивается с выгоранием [55].

Другой важной теорией, объясняющей профессиональное выгорание, является теория психологической поддержки. Согласно этой концепции, существенную роль в предотвращении выгорания играет поддержка со стороны коллег и руководителей, а также возможность выражения своих чувств и эмоций.

С позиции системного концептуального подхода профессиональное выгорание исследуется с применением теории систем и интегральности (В.В. Лукьянова, А.А. Обознова, В.Е. Орла, А.С. Чернышева), изучаются как

состав феномена, так и его система организации [48, 49, 52]. Профессиональное выгорание – непрерывно динамическая система, в интегрированной работе с истощением психоэмоционального характера, снижением самооценки профессиональной производительности, цинизмом [49]. В рамках данного подхода можно выделить основную суть, что при нарушении функционирования одного элемента, ломается весь механизм, для устранения неполадок которых необходим комплексный подход, уделение внимания частному элементу не решит проблемы.

В рамках личностного подхода (М.В. Борисова, Н.В. Гришина, Л.Г. Дикая) профессиональное выгорание – независимое, частное состояние индивида, возникающие на базе ценностно–смысловой системы. В рамках данного подхода выделяется, если личность не находит новых векторов и целей в осуществлении деятельности, то она терпит формирование неудовлетворенности от своей профессиональной деятельности, нет новых ориентиров, нет новых смыслов, а старые уже реализованы. Деятельность становится пустой для индивида, и тем самым способствует возникновение угнетенного состояния и ощущения «дня сурка», когда вся деятельность превращается в рутину, одинаковую изо дня в день, что приводит к утомляемости [14, 50, 51, 52].

В субъектно–деятельностном подходе профессиональное выгорание исследуется, как возникшее под воздействием специфики социальной профессиональной деятельности сложное, системное психическое образование. Л.А. Китаев-Смык выделяет, что сложные условия труда и жизни, особенно экстремальные, способствуют формированию сильнейших стресс–переживаний организма и психики, что приводит к истощению внутренних ресурсов и запускает механизмы защиты, но отсутствие веры и поддержки со стороны коллектива и руководства, наличие рутины и повышенных требований приводят к негативным изменениям личности индивида и к дезадаптации психики [32].

Ю.М. Охотников выделяет, что помимо указанных изменений у специалиста возникают психосоматические заболевания и развиваются психические расстройства [53].

В рамках ситуативного подхода профессиональное выгорание рассматривается, как профессиональная непродуктивность, вызванная истощением эмоциональной системы, под воздействием бесцеремонности и грубости со стороны коллег и руководства по отношению к личности профессионала. Среди представителей данного подхода такие ученые, как А.В. Ракицкая, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, П. Сидоров, К. Maslach, А.М. Pines, S.E. Jackson. Авторы утверждают, что причиной формирования выгорания являются организационные факторы. Выгорание формируется как ответная реакция на требования очень высоких эмоционально–ресурсных затрат субъекта во время выполнения профессиональной деятельности [23, 24, 25, 42, 61].

К процессуальному, другими словами, к динамическому подходу относятся такие ученые, как В.В. Бойко, И.А. Ральникова, Л.Д. Демина, Р. Бродски, Т.И. Рогинская, М. Буриш, Дж. Гринберг, К. Чернис. Авторы выделяют феномен профессионального выгорания, как вырабатываемый субъектом механизм психологической защиты, состоящий из определенных фаз, разворачивающихся во времени. [11, 12, 24].

В структурном подходе профессиональное выгорание рассматривают, как результат воздействия негативных сторон профессиональной деятельности, кризисов и процесса стагнации в личностном развитии профессионала, что выливается в формирование отрицательных, ограничивающих установок в отношении себя и других, к достижениям в профессии и в эмоциональном истощении. Среди ученых данного подхода можно выделить В.А. Ганзена, Е.С. Картавую, Н.В. Мальцеву [44].

Среди представителей социальных профессий, особенно помогающих, к которым относятся сотрудники психоневрологического диспансера, актуальной остается проблема профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание является комплексом психических переживаний, которые возникли в качестве «ответной реакции на пролонгированное воздействие стресс-факторов в профессиональной сфере и межличностном общении в процессе решения вопросов профессионального характера. Феномен формируется под воздействием негативного психоэмоционального состояния, стресса и утомления психики, что впоследствии приводит к истощению ресурсов личности и оказывает негативное влияние на все сферы жизни человека, его физическое самочувствие, взаимоотношения с окружающими людьми» [7]. Еще одной причиной возникновения и развития профессионального выгорания является накопление негативных эмоций и переживаний, которые оказывают свое воздействие психосоматическое на индивида.

Профессиональная деятельность специалистов психоневрологического диспансера отличается высоким уровнем эмоциональных ресурсозатрат, повышенной готовности к решению критических ситуаций, связанных с состояниями и здоровьем пациентов, и высокой коммуникативной включенностью с ними, которые имеют психоневрологические диагнозы и характеризуются специфическими эмоционально–поведенческими реакциями и порой искаженными когнициями и восприятием мира. Исходя из вышенаписанного, мы приходим к выводу, что тема профессионального выгорания сотрудников психоневрологического диспансера актуальна не только с теоретической точки зрения, но и с практической.

Изучение эмоционального выгорания, как отдельного предмета, в российской психологии началось только с середины 90–х годов XX века. Некоторые ученые, такие как Н.В. Гришина, Г.А. Зарипова, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников и В.В. Бойко, провели исследования в этой области.

Однако до сих пор существуют разногласия в терминологии и понимании данного феномена. Некоторые исследователи рассматривают его с точки зрения теории стресса. Однако, можно заметить, что это утверждение не

совсем точно, так как существуют существенные различия между стрессом и выгоранием, информация представлена в таблице 1.

Профессиональное выгорание можно соотнести только с последней стадией стресса по Г. Селье – «истощение» [8].

Таблица 1 – Отличие профессионального выгорания от стресса

Критерии	Выгорание	Стресс
Возникновение	снижение ресурсов личности происходит медленно и незаметно	быстрое влияние на снижение, либо повышение внутренних ресурсов человека
Продолжительность	имеет продолжительный характер, пока не будут восстановлены внутренние ресурсы психики	пока не исчезнет стресс–фактор, либо не изменится отношение к стресс–фактору
Характер воздействия	только негативное воздействие, которое снижает уровень работоспособности, мотивации, эффективности, производительности, самооотношение к себе как к профессионалу.	как негативный – снижение производительности труда и концентрации внимания, так и положительный – повышение работоспособности и мотивации.

Следует также различать профессиональное выгорание и физическое утомление, депрессию, данные по различиям этих феноменов представлены в таблице 2 [13, 40].

Таблица 2 – Отличие профессионального выгорания от физического утомления

Критерии	Профессиональное выгорание	Депрессия	Физическое утомление
Сферы воздействия	только профессиональная сфера жизни	все сферы жизни	любые сферы жизни, независимо друг от друга
Продолжительность	имеет продолжительный характер, пока не будут восстановлены внутренние ресурсы психики	длительная, в зависимости от лечения	имеет временный характер, может быть преодолено быстро, как только будут восстановлены физические силы

Продолжение таблицы 2

Критерии	Профессиональное выгорание	Депрессия	Физическое утомление
Сопровождающие чувства	гнев, злость, чувство неудачи и негативного опыта	вина	чувством бодрости, целеустремленности, выработкой гормонов счастья, ощущение положительного опыта
Характер влияния	только негативный	только негативный	негативное и положительное влияние
Симптоматика	разнообразная	физическая и эмоциональная	физическая усталость

Исходя из вышеописанного, мы приходим к выводу, что феномен профессионального выгорания необходимо исследовать отдельно. В научной сфере профессиональное выгорание стало котиrowаться как особая форма профессиональной деформации, данные выводы описаны в трудах С.В. Умняшкиной, М.В. Агаповой и О.В. Крапивиной [33, 36]. В отличие от упомянутых выше исследовательниц, Н.В. Гришина выдвинула свое предположение, что профессиональная деформация может быть не только негативным процессом, но и положительным в жизни личности [27, 67].

«Исходя из анализа теоретических исследований, феномен «профессиональное выгорание» можно охарактеризовать, как процесс, возникающий под негативным влиянием стресс-факторов, возникающих в профессиональной сфере из-за специфики условий труда, уровня ответственности, отсутствия своевременной поддержки и наличия перегрузки психо–эмоциональной системы личности, оказывая негативное влияние на физическое и эмоциональное самочувствие личности профессионала, приводя к профессиональной деформации, снижению уровня работоспособности мотивации. «Профессиональная деформация» в свою очередь охватывает всё, что происходит с личностью в процессе осуществления профессиональной деятельности» [7].

Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова, выделяют, что «профессиональное выгорание – это общее негативное состояние человека, развивающееся на фоне хронического стресса в условиях профессиональной деятельности и ведущее к психическому и эмоциональному истощению внутренних ресурсов личности» [21, 61].

На формирование выгорания влияет накопленная негативная эмоциональная энергия, которая была подавлена и не прожита, не выражена. Учеными были определены некоторые категории профессий, представители которых больше подвержены возникновению и формированию синдрома профессионального выгорания [8]:

- профессионалы, связанные с межличностным взаимодействием с людьми;
- профессионалы, связанные с разрешением конфликтных ситуаций;
- профессионалы, только что окончившие высшие учебные заведения и только освоившие профессию [18].

Молодые специалисты составляют следующую группу, которые только что закончили учебу и не имеют достаточного опыта работы. Они ощущают высокую ответственность и могут чувствовать свою некомпетентность, что может привести к профессиональному выгоранию уже через полгода работы [18].

Исследователи также отмечают, что большую вероятность развития синдрома профессионального выгорания имеют жители крупных городов, которые постоянно находятся в условиях принудительного общения и вынуждены взаимодействовать с большим количеством незнакомых людей в общественных местах. Наоборот, сотрудники, которые обладают хорошим здоровьем и активно следят за своим физическим состоянием, реже сталкиваются с профессиональным выгоранием и испытывают меньшее снижение производительности. Кроме того, люди с высокой самооценкой и уверенностью в своих способностях и возможностях также менее подвержены этому синдрому [19]. Важно отметить, что опыт успешного преодоления

профессионального стресса и способность адаптироваться в напряженных условиях также снижают риск профессионального выгорания.

Выгорание медицинского персонала тесно связано с профессиональной самореализацией, по данным исследований: «профессиональному синдрому, характеризующемуся высокой степенью эмоционального истощения и деперсонализации (т.е. цинизмом) и низким чувством личного удовлетворения на работе» [70].

«Углубляясь в тему профессионального выгорания, можно выделить категории рабочих сфер, которые больше подвержены риску формирования феномена – помогающие профессии. Сотрудники психоневрологического диспансера относятся к данной категории. На основании изученных исследований, синдром профессионального выгорания можно описать как ответную реакцию на длительное, влияние стресс– факторов на личность, которые возникли из-за внутренних переживаний индивида, организацией труда и его условий. Под воздействием отрицательного влияния дистресса, психоэмоционального состояния, и отсутствия навыков своевременного проживания возникающих эмоций, с тенденцией их подавления избегания, происходит истощение личностных ресурсов индивида, что в последствии отрицательно влияет на разные сферы жизни человека, на его социальные связи» [7].

«Отличительной чертой осуществления профессиональной деятельности сотрудниками психоневрологического диспансера, является крайне высокая степень эмоционального вложения ресурсов в осуществляемую деятельность. Также константный уровень повышенной готовности к действиям в критических ситуациях, связанных со здоровьем пациентов, в зависимости от их специфических диагнозов, которые приводят к нестандартным психо-эмоциональным и поведенческим проявлениям, порой имеющим неожиданное, непредсказуемое направление, оказывает свое воздействие на повышение риска формирования профессионального выгорания» [7].

«Сложность своевременного выявления профессионального выгорания заключается в том, что часто его могут спутать с усталостью, переутомлением, однако профессиональное выгорание для своего урегулирования требует больше временных затрат, чем обычная усталость» [7, 15].

«Основными факторами, которые могут способствовать формированию профессионального выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, можно отнести повышенную степень эмоционального напряжения, в силу специфики деятельности. Пациенты психоневрологического диспансера имеют разные диагнозы, каждый из которых имеет разную степень выраженности и глубину, а также сопровождается специфическим набором психологических, поведенческих и эмоциональных откликов на любые внешние воздействия. Пациенты могут быть как агрессивными, так и наоборот, подавленными и к каждому важно найти свой подход, чтобы процесс лечения проходит максимально эффективно и безопасно как для пациентов, так и для сотрудников. Высокий уровень ответственности за жизнь и здоровье пациентов приводит к высокому уровню концентрации внимания и самоорганизации, что накладывает свой отпечаток на повышение риска формирования выгорания» [7].

«На практике для предотвращения профессионального выгорания рекомендуется использовать комплексный подход, включающий в себя регулярные психологические тренинги, саморефлексию, развитие навыков управления стрессом и создание поддерживающей атмосферы на рабочем месте» [7].

Исходя из всего вышеописанного, можно сделать резюме, что профессиональное выгорание сотрудников психдиспансера является серьезной проблемой, которая может негативно сказываться на качестве предоставляемой ими помощи и услуг. Ниже мы рассмотрим причины и последствия профессионального выгорания сотрудников психдиспансера, а также предложим некоторые рекомендации по его предотвращению.

Как мы определили выше, профессиональное выгорание – это состояние, которое возникает в результате длительного и интенсивного стресса на рабочем месте. Оно характеризуется эмоциональным, физическим и психологическим истощением, а также чувством отчуждения от работы и снижением профессиональной эффективности.

Сотрудники психдиспансера особенно подвержены риску профессионального выгорания из-за специфики своей работы. Они ежедневно сталкиваются с тяжелыми случаями психических расстройств, насилия и травм. Они работают с людьми, которые находятся в состоянии кризиса и испытывают сильные эмоции. Все это может привести к чувству беспомощности, болезненной эмпатии и переживанию травматических событий. Одной из основных причин профессионального выгорания сотрудников психдиспансера является перегрузка работой. Они часто сталкиваются с нехваткой ресурсов, большим объемом работы и ограниченным временем для отдыха и восстановления. Это может привести к постоянному чувству усталости, разочарования и потере мотивации.

Кроме того, недостаток поддержки со стороны руководства и коллег также может способствовать профессиональному выгоранию. Отсутствие понимания и поддержки со стороны окружающих может привести к чувству изоляции и одиночества. Сотрудники психдиспансера нуждаются в поддержке и возможности обсуждать свои эмоции и переживания с другими людьми, которые понимают их работу.

Последствия профессионального выгорания могут быть серьезными и влиять на все сферы жизни сотрудника. Физическое и эмоциональное истощение может привести к хронической усталости, бессоннице, проблемам со здоровьем и депрессии. Снижение профессиональной эффективности может привести к ошибкам и недостаточному качеству предоставляемой помощи.

Для предотвращения профессионального выгорания сотрудников психдиспансера необходимо принять ряд мер. Во-первых, организация

должна обеспечить достаточное количество ресурсов и персонала для выполнения работы. Это поможет снизить перегрузку и дать сотрудникам возможность отдыхать и восстанавливаться.

Во-вторых, руководство и коллеги должны проявлять понимание и поддержку по отношению к сотрудникам психдиспансера. Они должны быть готовы выслушать их эмоции и переживания, а также предложить помощь и поддержку при необходимости. Регулярные совещания и обсуждения могут помочь сотрудникам выразить свои эмоции и найти поддержку в коллективе. Корпоративные психологи помогут также снизить уровень психоэмоционального напряжения. Важно, чтобы сотрудники умели управлять своими эмоциями и строить границы между работой и личной жизнью.

Таким образом, теоретические концепции профессионального выгорания предоставляют нам возможность лучше понять природу этого состояния и разработать эффективные стратегии его предотвращения. Важно помнить, что здоровье и благополучие работников – залог успеха и процветания любой организации.

1.3 Анализ факторов профессионального стресса и выгорания у сотрудников психдиспансера

Все сильнее проявляется проблема профессионального стресса и выгорания у представителей социальных профессий. В.В. Бойко, В.И. Орел, Е.С. Старченкова, Е.Ю. Райкова, А.А. Рукавишников, Н.Е. Водопьянова, Г.С. Никифоров в своих трудах исследуют проблематику содержательного и категориального анализа, факторов выгорания и методов профилактики и диагностики синдрома профессионального выгорания. Отечественные авторы В. Козин и Т. Агибалова дают свое предпочтение исследованию профессионального выгорания сотрудников медико-психиатрической сферы

деятельности, в своих работах авторы проводят глубокий анализ феномена [34].

Из сферы медицины наблюдается высокий уровень текучки кадров, под влиянием выгорания не только в России, но и за рубежом. Так в США 40 – 50% врачей подвержены выгоранию, по данным исследования Т.Д. Шанафельт, С.П. Вест, С. Сински, М. Трокель, М. Тутти, Х. Ван [71, 73, 74]. Сильное влияние на рост выгорания оказал период пандемии, по данным исследования Н. Гринберг, О. Майерс, Ю. Магдалено, А. Суд, число медицинских сотрудников, принявших решение уйти на пенсию, уйти из профессии увеличилось в три раза из-за профессионального выгорания [69].

В своих исследованиях Е.И. Нестеренко, Н.В. Полунина, В.В. Мадьянова выделили организационные факторы, влияющие на возникновение и усиление профессионального выгорания в сфере здравоохранения. К таким факторам относятся:

- снижение финансирования учреждений здравоохранения;
- сверхурочная работа, связанная с совмещением должностей и усложнением рабочих процессов;
- низкая оплата труда в сочетании с высокой ответственностью за результат деятельности [54].

Рассматривая факторы, влияющие на формирование профессионального стресса и выгорания в общем ключе, можно выделить следующие, опираясь на исследования Е.С. Кузьмина, В. Дибшлаг:

- наличие внутреннего конфликта между ресурсами и возможностями человека, требованиями и условиями трудового процесса, а также привлекательности работы, со стороны организации. Несоответствие проявляется на организационном; поведенческом; субъективном; когнитивном; физиологическом уровнях.
- плохие и неудобные условия работы и труда, либо экстремальные условия труда;

- отсутствие достаточного обеспечения необходимыми материалами (канцелярия, информирование, адекватные дедлайны и другое);
- отсутствие четкого понимания обязанностей и зоны ответственности, в настоящее время от большинства сотрудников требуют выполнение широкого круга обязанностей;
- неудобный график и режим труда;
- географическая удаленность рабочего места от места проживания;
- сложности с цифровым ведением отчетности, необходимость рукописного ведения документации в высоком объеме;
- низкая заработная плата, наличие высоких требований к профессиональному статусу;
- недостаток возможностей для профессионального развития, в частности повышения квалификации и компетентности;
- отсутствие понятного дальнейшего карьерного роста;
- ограниченность информации о предполагаемом развитии компании;
- руководство с низким уровнем профессиональных компетенций;
- несправедливость в управлении персоналом и поощрении его;
- наличие конфликтов и напряжения среди сотрудников;
- отсутствие возможности участия сотрудников в принятии решений или создание иллюзии участия в принятии решений, когда мнение сотрудников все равно не учитывается [28, 67];
- неадекватные дедлайны, дефицит времени для выполнения задач (как пример формулировки постановки задачи сотруднику: «надо было сделать вчера»);
- монотония;
- дефицит или профицит социального взаимодействия.

«Выделяют особый фактор возникновения профессионального стресса и выгорания – высокий уровень личной ответственности за рабочие процессы и коллег, подчиненных. Благодаря исследованиям, было выявлено, что

сотрудники с высокой ответственностью подвержены развитию стресс-синдрома и «профессионального выгорания» в большой степени» [24, 72].

Работа в психоневрологическом диспансере имеет свою специфику в наличии частого взаимодействия с людьми, у которых имеется диагноз, отражающий специфические проявления, реакции и поведение, относительно неспецифической ситуации, в социальных контактах.

Можно выделить дополнительный ряд причин возникновения профессионального стресса и профессионального выгорания сотрудников психоневрологического диспансера.

Один из основных факторов, способствующих профессиональному стрессу и выгоранию – это высокая эмоциональная нагрузка. Сотрудники психдиспансера ежедневно сталкиваются с пациентами, которые испытывают сильные эмоции, часто неадекватно реагируют на окружающую среду и могут быть агрессивными. Постоянное общение с такими людьми может вызывать у сотрудников чувство беспомощности, беспокойства и тревоги. Кроме того, работа с пациентами, страдающими психическими расстройствами, требует от сотрудников постоянного контроля своих эмоций и умения эффективно общаться с разными типами пациентов.

Работа с тяжелыми пациентами: сотрудники психоневрологического диспансера могут сталкиваться с пациентами, страдающими от серьезных психических расстройств или неврологических заболеваний. Это может вызывать эмоциональное и физическое напряжение у сотрудников.

Высокая ответственность: сотрудники диспансера могут нести ответственность за благополучие и здоровье своих пациентов. Это может создавать давление и требовать постоянной концентрации на работе.

Ограниченные ресурсы: недостаток финансирования, перегрузка работы и ограниченные ресурсы могут создавать условия, в которых сотрудники должны работать с ограниченными возможностями и под большим давлением. Работа в психдиспансере часто связана с ограниченными финансовыми и материальными ресурсами. Сотрудники могут столкнуться с нехваткой

лекарств, оборудования и других необходимых ресурсов для оказания качественной помощи пациентам. Это может привести к чувству беспомощности и разочарования у сотрудников, а также повысить уровень стресса.

Эмоциональная поддержка: работа в психоневрологическом диспансере может быть эмоционально требовательной, поскольку сотрудники должны быть эмоционально поддерживающими и понимающими, а также уметь справляться с эмоциональными реакциями пациентов.

Работа с травматическими событиями: сотрудники могут сталкиваться с пациентами, которые пережили травматические события или страдают от посттравматического стрессового расстройства. Это может вызывать эмоциональное напряжение и влиять на благополучие сотрудников.

Недостаток внимания к себе из-за специфики содержания профессионального труда: при заботе о других людях сотрудники иногда могут забывать о своих собственных потребностях и заботе о себе. Это может привести к выгоранию и ухудшению физического и психического состояния.

Конфликты на рабочем месте: несогласия, конфликты и неприятности на рабочем месте могут добавлять стресс и негативно влиять на работу и благополучие сотрудников.

Недостаток поддержки и признания: отсутствие поддержки со стороны руководства, коллег и отсутствие признания за проделанную работу может привести к ухудшению мотивации и увеличению стресса у сотрудников. В психдиспансере работа часто связана с высокой ответственностью и сложными ситуациями. Сотрудники могут испытывать чувство изоляции и непонимания со стороны руководства и коллег, что может усугубить их эмоциональное состояние и повысить уровень стресса.

Неадекватные, специфические реакции пациентов на окружающую среду и их агрессивное поведение по отношению к сотрудникам. Частые конфликты и неприятности с пациентами или их родственниками.

Нехватка времени на выполнение всех задач, необходимость работать сверхурочно, в ущерб собственной личной жизни.

Чувство усталости, раздражительности и отчаяния из-за постоянной перегрузки работой.

Недостаток возможностей для профессионального роста и развития.

Большая ответственность за жизнь и здоровье пациентов. Постоянный стресс от возможности ошибиться или несчастного случая.

Сложности в организации работы и координации между разными специалистами.

Необходимость постоянного обучения и освоения новых методов лечения и диагностики.

Эмоциональное и физическое истощение от постоянного контакта с больными людьми.

Также, важным фактором, способствующим профессиональному стрессу и выгоранию, является высокая нагрузка и перегрузка работой. В психдиспансере часто наблюдается большой поток пациентов, которые нуждаются в квалифицированной помощи. Сотрудники могут столкнуться с нехваткой времени на выполнение всех задач, поэтому они вынуждены работать сверхурочно и под большим давлением. Постоянная перегрузка работой может вызывать у сотрудников чувство усталости, раздражительности и отчаяния.

Однако, помимо этих факторов, которые могут вызывать профессиональный стресс и выгорание, существуют также и факторы, которые могут помочь сотрудникам психдиспансера справиться с ними. Важно создать поддерживающую и благоприятную рабочую атмосферу, где сотрудники могут обсуждать свои проблемы и получать поддержку от коллег и руководства. Также необходимо обеспечить сотрудников необходимыми ресурсами и обучением, чтобы они могли эффективно выполнять свою работу. Кроме того, важно проводить регулярные тренинги по управлению стрессом и

предотвращению выгорания, чтобы сотрудники могли научиться эффективно управлять своими эмоциями и стрессом.

Это лишь некоторые факторы, которые могут влиять на возникновение профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера. Стрессовые реакции регулируются с помощью знаний, опыта и навыков личности, а именно ее когнитивные и личностными характеристиками.

«В качестве негативных последствий влияния профессионального и организационного стрессов, а также выгорания, выделяют: заболевания, физиологические изменения в организме, снижение качества трудовой деятельности, текучку кадров, снижение привлекательности работы в организации и снижение мотивации труда у персонала. К психологическим негативным последствиям можно отнести конфликты, состояния апатии и депрессии, переутомление, нарушение волевого контроля личностью, неудовлетворенность своей жизнью» [7].

Среди основных признаков наличия профессионального выгорания у сотрудников психдиспансера можно выделить:

- постоянный контроль времени, отсчет оставшихся часов до завершения рабочего дня;
- повышенная утомляемость на рабочем месте, негативное отношение к повседневным задачам;
- переносы пациентов, откладывание встреч с пациентами, либо откладывание выполнения профессиональных задач;
- клишированное отношение к пациентам, без включения в индивидуальные особенности ситуации человека (всех относят в одну категорию);
- результаты деятельности становятся хуже;
- склоняется к предпочтению уединения общению с коллегами, избегает взаимодействие с коллегами (при условии, если ранее был более расположен и открыт);

– снижение или утрата чувства юмора, возникновение негативных эмоциональных реакций на собственную деятельность, повышенная самокритика негативного характера, гнев и самообвинения [20].

Выводы по первой главе

Мы проделали объемный анализ научной литературы по теме нашей работы, и можем выделить следующие основные моменты. Впервые понятие «стресс», как неспецифическое проявление ответных реакций человека на внешнее влияние высокой сложности – стрессоры, в виде эмоциональных состояний, меняющих деятельность и поведение личности, описал Г. Селье.

В процессе данного состояния происходит мобилизация внутренних систем всего организма, ресурсов психологического и физиологического характеров.

Стресс–факторы оказывают свое влияние на все уровни жизни личности, которое приводит к психологическому напряжению. Среди жизненных уровней выделяют три: психологический, социальный и соматический.

В своих трудах Н.Е. Водопьянова определяет, что профессиональный стресс возникает как под воздействием качеств личности, так и внешних факторов стресса и выполняет роль механизма адаптации, в качестве ответной реакции на факторы высокого напряжения внутреннего и внешнего воздействия.

«Профессиональный стресс» – многомерный, сложный феномен, специфический вид стресса, возникающий в процессе трудовой деятельности, имеющий ряд особенностей формирования и проявления на психологическом и соматическом уровнях, под воздействием сложных трудовых ситуаций. Профессиональный стресс может привести к формированию синдрома «профессионального выгорания», который характеризуется постоянным стрессом и приводит к психологическому, эмоциональному и физическому истощению, а также к регрессу личности. Этот синдром влияет на профессиональную деятельность и самочувствие человека, но может не затрагивать другие сферы его жизни.

«Неотъемлемый вклад в исследование темы был внесен трудами таких ученых, как К. Маслач, С. Джексон, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Н.В. Гришиной, В.Е. Орла, Е.С. Старченковой. Также огромный вклад внесли работы таких ученых, как А.В. Алексеев, В.А. Бодров, А.Я. Анцупов, И.Ю. Кобозев, Л.А. Китаев-Смык, Р. Лазарус, Л.З. Куликов, Г. Селье, С. Фолькман в области исследования глубоко стресса, который способствовал формированию профессионального выгорания» [7, 9].

Анализируя факторы, которые влияют на формирование профессионального стресса и профессионального выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, мы выделяем, что работа в психоневрологическом диспансере имеет свою специфику в наличии частого взаимодействия с людьми, у которых имеется диагноз, отражающий специфические проявления, реакции и поведение, относительно неспецифической ситуации, в социальных контактах.

Основными факторами, влияющими на формирование профессионального стресса и выгорания, являются:

- высокая эмоциональная нагрузка;
- работа с тяжелыми пациентами, страдающими от серьезных психических расстройств или неврологических заболеваний;
- высокая ответственность за здоровье и жизнь пациентов, что может создавать давление и требовать постоянной концентрации на работе;
- ограниченные ресурсы: недостаток финансирования, перегрузка работы и ограниченные ресурсы могут создавать условия, в которых сотрудники должны работать с ограниченными возможностями и под большим давлением;
- работа с травматическими событиями: сотрудники могут сталкиваться с пациентами, которые пережили травматические события или страдают от посттравматического стрессового расстройства, что может вызывать эмоциональное напряжение и влиять на благополучие сотрудников;

- сверхурочная работа, нехватка времени на выполнение всех задач, недостаток времени для собственной жизни и заботы о себе;
- конфликты на рабочем месте: несогласия, конфликты и неприятности на рабочем месте могут добавлять стресс и негативно влиять на работу и благополучие сотрудников;
- недостаток поддержки и признания со стороны коллег и руководства.

«В качестве негативных последствий влияния профессионального и организационного стрессов, а также выгорания, выделяют: заболевания, физиологические изменения в организме, снижение качества трудовой деятельности, текучку кадров, снижение привлекательности работы в организации и снижение мотивации труда у персонала. К психологическим негативным последствиям можно отнести конфликты, состояния апатии и депрессии, переутомление, нарушение волевого контроля личностью, неудовлетворенность своей жизнью» [7].

Основными признаками наличия профессионального выгорания у сотрудников психдиспансера являются постоянный контроль времени, повышенная утомляемость на рабочем месте, клишированное отношение к пациентам, возникновение негативных эмоциональных реакций на собственную деятельность.

Глава 2 Эмпирическое исследование профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера

2.1 Организация и методы исследования

Данное исследование было проведено на базе государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Психиатрическая клиническая больница № 4 имени П.Б. Ганнушкина Департамента здравоохранения города Москвы».

Цель проведения исследования – изучить уровень профессионального выгорания и стресса у сотрудников психоневрологического диспансера и на основе полученных результатов разработать коррекционную программу социально–психологического тренинга профилактики профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера.

Задачи для проведения исследования.

- отобрать респондентов для проведения эмпирической части исследования;
- подобрать психодиагностический инструментарий для осуществления проведения исследования;
- поэтапно реализовать эмпирическое исследование;
- провести первичный отбор респондентов в экспериментальную группу;
- проанализировать и интерпретировать полученные результаты и на основании этого разработать авторскую программу социально–психологического тренинга, направленного на коррекцию и профилактику профессионального выгорания и стресса;
- подобрать место для проведения социально–психологического тренинга и составить расписание частоты встреч;
- реализовать авторскую программу социально–психологического тренинга у отобранных респондентов;

- по завершении программы провести повторное, контрольное тестирование с применением психодиагностического инструментария идентичного вводимому тестированию;
- проанализировать и интерпретировать полученные данные, составить диаграммы с данными психодиагностических исследований «до» и «после» проведения социально–психологического тренинга;
- на основании полученных данных, сформулировать рекомендации по профилактике и коррекции профессионального выгорания и стресса у сотрудников психоневрологического диспансера.

В исследовании приняли участие 70 сотрудников в возрасте от 23 до 50 лет, а именно 10 мужчин (6 врачи–психиатры, 1 медицинский психолог, 1 врач–психотерапевт, 2 специалиста по социальной работе), средний стаж работы 10 лет, самый маленький 1 год, и 60 женщин (12 врачи–психиатры, 6 медицинских психологов, 1 врач–психотерапевт, 24 медицинских сестер, 10 санитарок, 7 специалистов по социальной работе), средний стаж работы 12 лет, самый маленький 3 года.

Из общей выборки, по результатам количественного анализа данных по методике «Опросник профессионального выгорания МВИ/ПВ» (К. Маслач) было отобрано 30 респондентов с самыми негативными результатами по психодиагностическому исследованию, среди которых 1 мужчина врач–психиатр со стажем 10 лет, 29 женщин (1 врач–психиатр, 20 медицинских сестер, 8 санитарок), средний стаж работы 12 лет.

Процесс проведения исследования содержит в себе ряд этапов, таких, как:

- констатирующий этап эмпирического исследования;
- формирующий этап эмпирического исследования;
- контрольный этап эмпирического исследования.

В рамках констатирующего этапа эмпирического исследования была реализована цель отбора участников в экспериментальную группу. Для этого из общей выборки в 70 респондентов, с использованием предварительно

отобранного психодиагностического инструментария, было сформировано ядро экспериментальной группы, включающее 30 человек, для проведения последующих этапов исследования.

«На формирующем этапе эмпирического исследования, была сформирована экспериментальная группа из 30 человек. Среди респондентов экспериментальной группы было проведено первичное тестирование и апробирована программа авторского тренинга по профилактике профессионального стресса и выгорания» [7].

Для составления программы тренинга были выбраны в качестве основной теоретической концепции «многофакторная теория выгорания» К. Маслач и С. Джексон, в качестве основных подходов: телесно–ориентированная терапия и арт–терапия.

В качестве заключительной стадии исследования стал контрольный этап эмпирического исследования, который включал повторную диагностику с помощью методик, проводимых на втором этапе среди респондентов для анализа эффективности проведенного социально–психологического тренинга. Для проверки значимости различий был использован математико–статистический анализ с помощью U–критерия Манна–Уитни и описательных статистик.

В качестве психодиагностического инструментария были отобраны следующие методики:

- «Тест профессионального стресса Ч. Спилбергера» (адаптация А.Б. Леоновой);
- «Симптоматический опросник самочувствия» (СОС) (А. Волков, Н.Е. Водопьянова);
- «Опросник профессионального выгорания» МВІ/ПВ (К. Маслач);
- тест «Мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер.

2.2 Результаты исследования профессионального выгорания

В первичном психодиагностическом исследовании приняло участие 70 респондентов, среди которых были отобраны 30 участников для экспериментальной группы, с самыми негативными показателями. Полученные результаты представлены в таблице 3 и рисунках 1, 2, 3, описаны ниже.

По тесту профессионального стресса Ч. Спилбергера (в адаптации А.Б. Леоновой) на диаграммах показаны результаты в процентном соотношении частоты встречаемости среди респондентов.

Таблица 3 – Отличие профессионального выгорания от стресса

Стрессор	Вес	Сила	Частота
Наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений	52,0	7,6	6,9
Сверхурочная работа	67,6	8,6	7,9
Ограниченные возможности профессионального роста	44,9	7,7	5,9
Необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания	46,7	6,8	6,0
Невыполнение сотрудниками и/или подчиненными своих обязанностей	46,5	6,7	6,3
Недостаточная поддержка со стороны руководства	50,6	7,7	6,5
Необходимость преодолевать кризисные ситуации	47,1	7,3	6,3
Отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу	47,8	7,4	6,4
Несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям	38,3	6,7	5,5
Необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием	70,4	8,4	8,3
Повышенная ответственность за выполняемую работу	31,7	5,9	5,1
Наличие в работе периодов вынужденного бездействия	33,3	5,8	5,3
Трудности в отношениях с начальством	28,7	6,7	4,3
Негативное отношение к организации	45,3	6,6	6,0
Плохая подготовка персонала для качественного выполнения задач	46,1	7,1	6,2

Продолжение таблицы 3

Стрессор	Вес	Сила	Частота
Необходимость незамедлительно принимать ответственные решения	47,4	7,8	5,8
Обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера	26,8	5,6	4,1
Недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений	35,9	6,0	5,1
Несправедливость в оплате труда	49,8	7,5	6,3
Борьба за продвижение по службе	40,3	6,7	5,0
Отсутствие полноценного руководства	46,0	6,8	6,2
Наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях	44,3	6,4	5,9
Постоянные отвращения от работы	44,0	7,2	5,8
Переходы от вынужденных периодов безделья к интенсивным перегрузкам	45,8	7,5	5,9
Чрезмерная нагрузка по работе с документацией	61,0	8,6	7,1
Жесткие сроки выполнения работы	51,9	7,2	6,4
Недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха	48,3	7,0	6,0
Необходимость выполнять работу за других	52,0	7,0	6,7
Низкая трудовая мотивация сослуживцев	24,8	6,3	3,7
Конфликты с другими подразделениями организации	22,3	4,8	3,8

Результаты анализа среднеарифметических данных по силе воздействия стресс-факторов, представленные на рисунке 1, свидетельствуют о том, что наиболее значительное влияние на респондентов оказывают следующие факторы:

- ограниченные возможности профессионального роста (8,6);
- чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией (8,6);
- сверхурочная работа (8,6);
- необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием (8,4);
- необходимость незамедлительно принимать ответственные решения (7,8);

- недостаточная поддержка со стороны руководства (7,7);
 - наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений (7,6);
 - переходы от вынужденных периодов безделья к интенсивным перегрузкам (7,5);
 - несправедливость в оплате труда (7,5);
 - отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу (7,4);
 - необходимость преодолевать кризисные ситуации (7,3);
 - жесткие сроки выполнения работы (7,2);
 - постоянные отвлечения от работы (7,2);
 - плохая подготовка персонала для качественного выполнения задач (7,1);
 - необходимость выполнять работу за других (7);
 - недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха (7);
- [64].

Опираясь на полученные данные, в качестве наиболее часто встречающихся стресс-факторов можно выделить: чрезмерная нагрузка, необходимость выполнения сверхурочной работы, отсутствие возможности для профессионального развития, неудовлетворительное состояние материально-технической базы, нестабильный характер рабочей нагрузки, необходимость принятия оперативных решений в условиях неопределенности, несправедливое вознаграждение за труд, недостаточная поддержка со стороны руководства, отсутствие положительной обратной связи, выполнение нежелательных и противоречивых задач, необходимость преодоления кризисных ситуаций, недостаточный уровень профессиональной подготовки и вынужденное исполнение обязанностей, не входящих в круг профессиональных задач, а также несоблюдение сроков исполнения заданий [64].



Рисунок 1 – Средние значения факторов трудового стресса по силе воздействия

Остальные факторы оказывают влияние на респондентов на среднем уровне.

На рисунке 2 представлены среднеарифметические данные по частоте проявления стресс-факторов. Среди самых часто встречаемых были выделены:

- необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием (8,3);
- сверхурочная работа (7,9);
- чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией (7,1).

Анализ показателей демонстрирует, что респонденты наиболее часто испытывают трудности, связанные с необходимостью выполнения сверхурочной работы, использованием оборудования, не соответствующего требованиям, и переработкой большого объема документации и справочных материалов. В качестве последствий можно выделить утомляемость, снижение концентрации внимания, увеличение числа ошибок, ухудшение самочувствия и эмоциональное выгорание сотрудника.

Исходя из полученных данных, реже всего возникают конфликты с коллегами и другими подразделениями организации, а также трудовая мотивация остается на одном уровне.



Рисунок 2 – Средние значения стрессов по частоте воздействия

На рисунке 3 представлены среднеарифметические данные по весу стресс-факторов.



Рисунок 3 – Средние значения стрессов по весу

Исходя из полученных данных, среди самых весомых стресс-факторов были выделены:

- необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием (70,4);
- сверхурочная работа (67,6);
- чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией (61);
- наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений (52);
- необходимость выполнять работу за других (52);
- жесткие сроки выполнения работы (51,9);
- недостаточная поддержка со стороны руководства (50,6);
- несправедливость в оплате труда (49,8);
- недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха (48,3);
- отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу (47,8);
- необходимость незамедлительно принимать ответственные решения (47,4);
- необходимость преодолевать кризисные ситуации (47,1);
- необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания (46,7);
- невыполнение сотрудниками и/или подчиненными своих обязанностей (46,5);
- плохая подготовка персонала для качественного выполнения задач (46,1);
- отсутствие полноценного руководства (46);
- переходы от вынужденных периодов безделья к интенсивным перегрузкам (45,8);
- негативное отношение к организации (45,3);
- ограниченные возможности профессионального роста (44,9);
- наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях (44,3);
- постоянные отвращения от работы (44). [64].

Далее для первичного исследования профессионального стресса и выгорания сотрудников организации, нами была применена психодиагностическая методика симптоматический опросник самочувствия (СОС) (А. Волкова, Н.Е. Водопьяновой), были получены данные, приведенные на рисунках 4, 5. Суммарный показатель невротизации у 69% респондентов находится на низком уровне, что свидетельствует о высоком уровне психологической устойчивости к экстремальным условиям, высокий уровень адаптивности. У 31% респондентов средний уровень, что свидетельствует о среднем уровне психологической устойчивости к экстремальным условиям, состояние удовлетворительной адаптированности.

Из всех шкал, высокий уровень показателей был выявлен по шкале «нарушение сна» у 11% респондентов что свидетельствует о наличии проблем со сном у 8 человек (бессонницы, недосыпы, частые просыпания среди ночи) и по шкале «дезадаптация» (употребление веществ) у 13% – 9 человек (склонность к употреблению вспомогательных веществ для урегулирования своего состояния, такие, как успокоительные, тонизирующие, алкогольные и тенденция избегать малейшие неприятности и конфликтные ситуации с коллегами).

Среднеарифметические показатели по всей выборке, представленные на рисунке 5, показывают, что все шкалы находятся на низком уровне:

- суммарный показатель невротизации (12,13);
- психофизическая усталость (2,16);
- эмоциональная неустойчивость (1,63);
- вегетативная неустойчивость (1,64);
- «нарушение сна» (1,33);
- тревога и страх (1,43);
- «дезадаптация» (употребление веществ) (2,01).

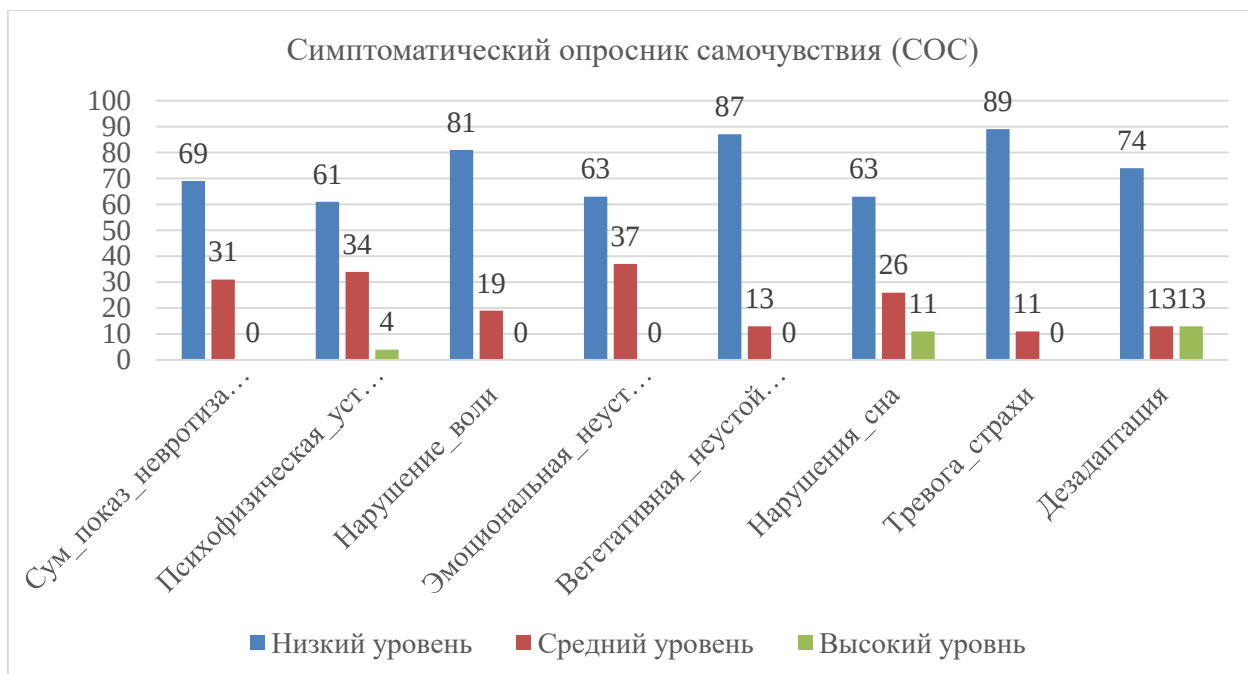


Рисунок 4 – Симптоматический опросник самочувствия (СОС) (А. Волков, Н.Е. Водопьянова) (в %)

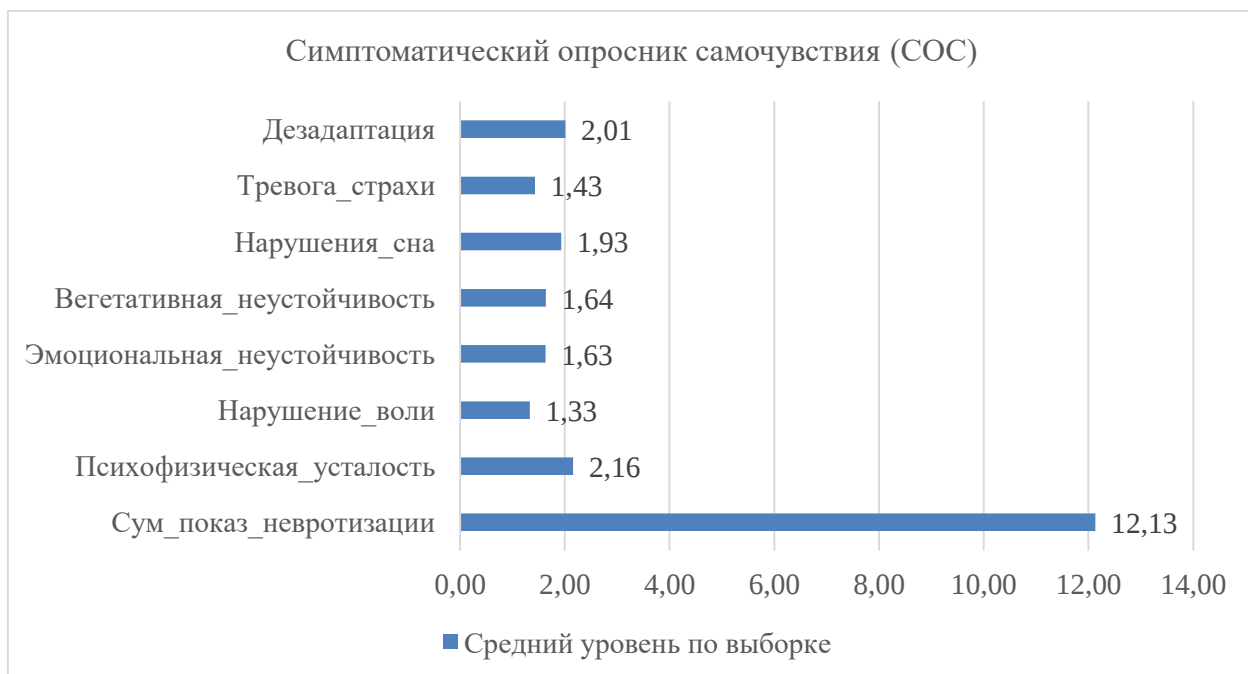


Рисунок 5 – Симптоматический опросник самочувствия (СОС) (А. Волков, Н.Е. Водопьянова). Среднеарифметические показатели по выборке

По методике «опросник профессионального выгорания МВИ/ПВ» (К. Маслач), был выявлен средний показатель по критерию «СИСП

перегорание» в общей выборке на уровне 0,5 (самый низкий показатель был зафиксирован на уровне 0,2, а самые высокие показатели выявлены на уровне 0,93), у 30 респондентов уровень «перегорания» находится на показателях выше 0,6, что говорит о развитии и формировании профессионального выгорания. Именно эти 30 респондентов были отобраны из всей выборки для дальнейшего проведения эмпирического исследования. Все данные представлены на рисунках 6, 7.

По шкале «эмоциональное истощение» у 19% был продиагностирован низкий уровень, у 21% – средний уровень, у 60% – высокий уровень. Высокие показатели указывают на повышенный уровень эмоционального истощения, утрату интереса к жизни и окружающим. Данная шкала является ключевой в формировании выгорания. По всей выборке среднеарифметический показатель на высоком уровне (26,70).

По шкале «деперсонализация» у 10% низкий уровень, у 16% средний уровень, у 74% высокий уровень. Высокий уровень по данной шкале указывает на эмоциональную отстраненность от рабочих процессов, а иногда обретает форму отрицательного отношения к своей профессиональной деятельности. По всей выборке среднеарифметический показатель на высоком уровне (17,89).

По шкале «редукция профессиональных достижений» у 1% низкий уровень, у 9% средний уровень, у 90% высокий уровень. Высокие показатели говорят о положительном отношении личности к самой себе и своему уровню профессионализма. Низкие показатели указывают на наличие негативного отношения к собственной персоне и собственному уровню профессионализма, что повышает риск увеличения негативного отношения к профессиональной длительности, с последующим снижением уровня ответственности и качественного выполнения обязанностей. По всей выборке среднеарифметический показатель на высоком уровне (18,69).

По шкале «СИСП» (перегорание), среднеарифметический показатель составляет (0,54).

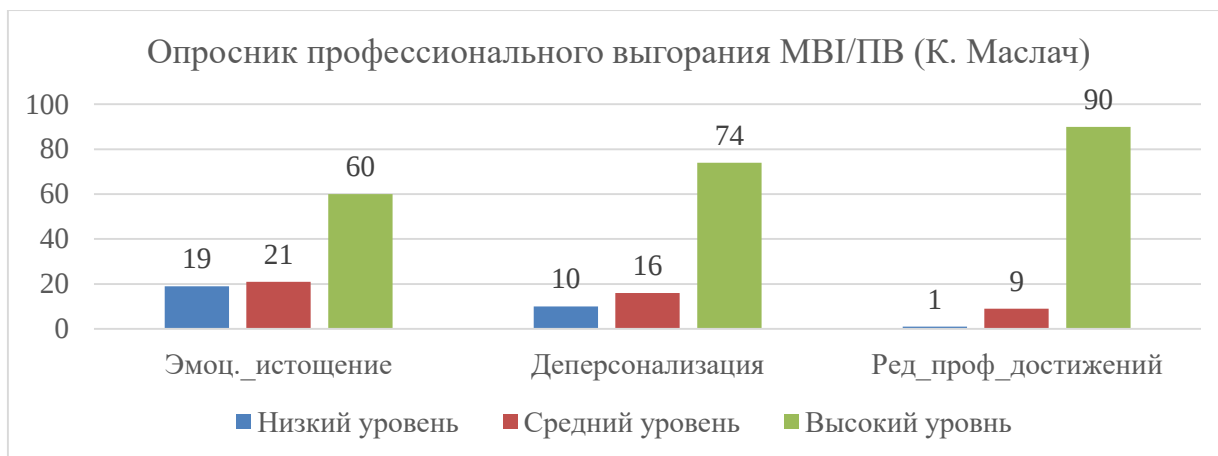


Рисунок 6 – Опросник профессионального выгорания МБИ/ПВ (К. Маслач) (в %)

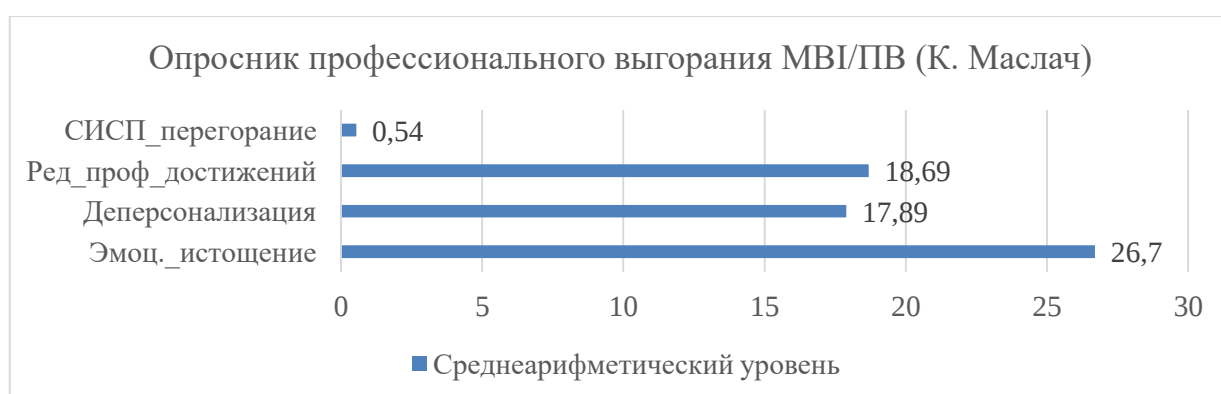


Рисунок 7 – Опросник профессионального выгорания МБИ/ПВ (К. Маслач). Среднеарифметические показатели по выборке

По тесту «мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер, были получены следующие данные, представленные на рисунках 8, 9. Чем выше балл – тем выше уровень неудовлетворенности по критерию теста. Были получены следующие данные по критериями, которые вызывают неудовлетворенность осуществляемой деятельности:

- «отношение» – у 14% низкий уровень, у 53% пониженный уровень, у 27% средний уровень, у 6% повышенный уровень;
- «рабочая нагрузка» – у 26% пониженный уровень, у 23% средний уровень, у 24% повышенный уровень и у 27% высокий уровень;

- «контроль» – у 17% пониженный уровень, у 53% средний уровень, у 21% повышенный уровень и у 9% высокий уровень;
- «вознаграждение» – у 4% пониженный уровень, у 19% средний уровень, у 54% повышенный уровень и у 23% высокий уровень;
- «рабочий коллектив» – у 17% низкий уровень, у 17% пониженный уровень, у 31% средний уровень, у 35% повышенный уровень;
- «справедливость» – у 13% низкий уровень, у 13% пониженный уровень, у 50% средний уровень, у 1% повышенный уровень и у 23% высокий уровень;
- «ценности» – у 17% пониженный уровень, у 50% средний уровень, у 23% повышенный уровень и у 10% высокий уровень.

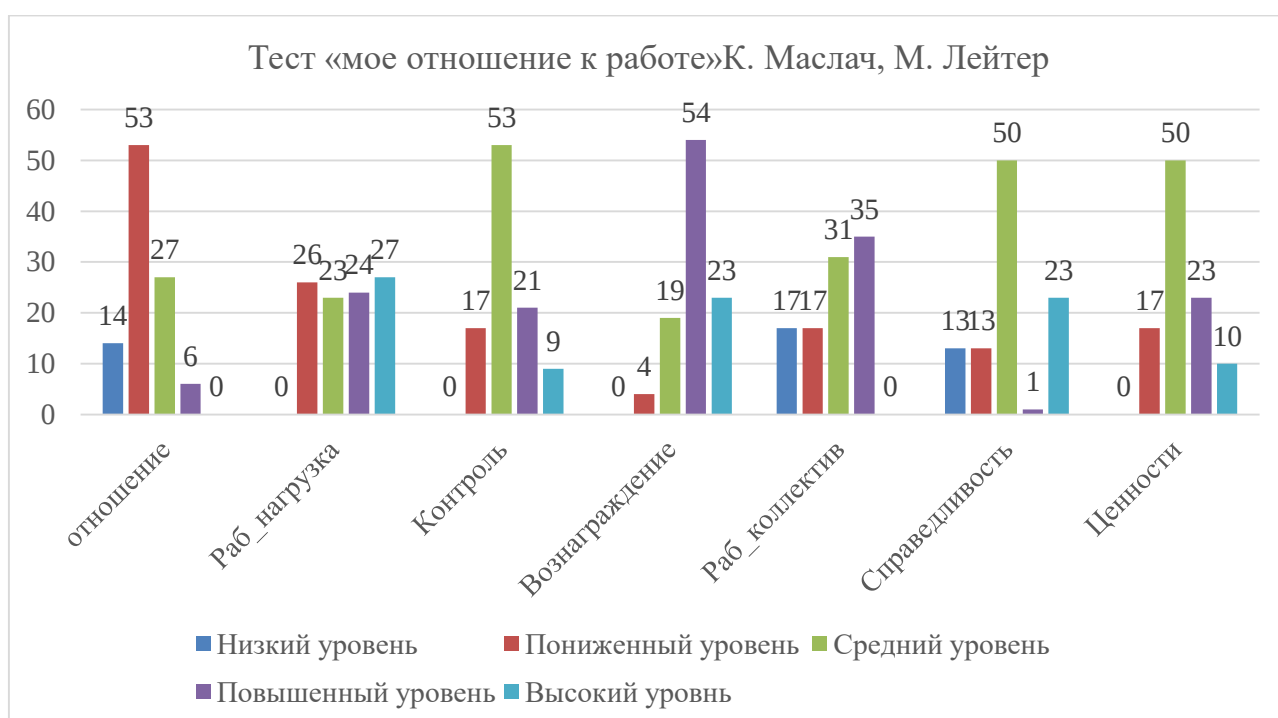


Рисунок 8 – Тест мое отношение к работе (К. Маслач, М. Лейтер) (в %)

Среднеарифметические показатели по выборке, которые вызывают неудовлетворенность осуществляемой деятельности были получены следующие:

- «отношение» на пониженном уровне (6,57);
- «рабочая нагрузка» на повышенном уровне (11,37);

- «контроль» на среднем уровне (10,04);
- «вознаграждение» на повышенном уровне (13,29);
- «рабочий коллектив» на среднем уровне (8,46);
- «справедливость» на среднем уровне (9,6);
- «ценности» на среднем уровне (10,3).

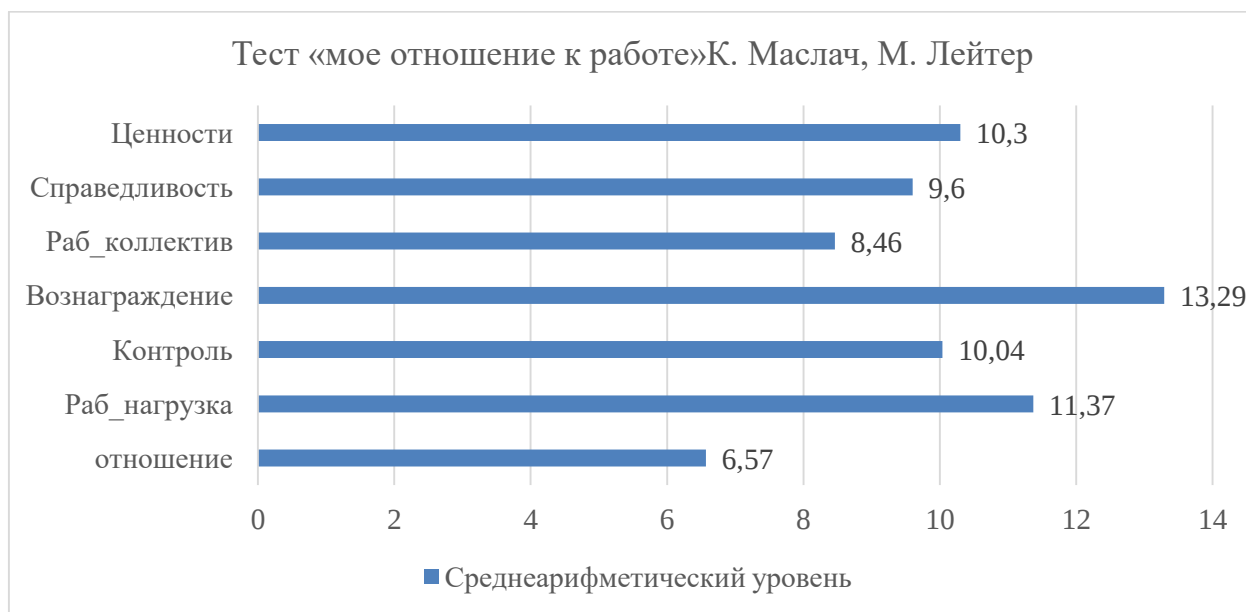


Рисунок 9 – «Мое отношение к работе» (К. Маслач, М. Лейтер).
Среднеарифметические показатели по выборке

2.3 Анализ взаимосвязи уровня профессионального выгорания

Для анализа наличия взаимосвязи между шкалами методик психодиагностического исследования, был осуществлен корреляционный анализ данных с применением критерия корреляции Спирмена. Выбор данного критерия обусловлен нормальностью распределения выборки, подтвержденной с помощью одновыборочного критерия Колмогорова-Смирнова через программу SPSS. Статистический анализ представлен в приложении А. По полученным результатам, мы определили, что распределение является отличным от нормы, следовательно, для дальнейшего анализа нами был выбран коэффициент корреляции r –Спирмена.

Проведенный корреляционный анализ, представленный в приложении В, продемонстрировал следующие результаты, описанные ниже и показанные в таблице 4.

Таблица 4 – Корреляционный анализ между шкалами психодиагностических методик исследования.

Параметры	«редукция профессиональных достижений»	«отношение»	«ценности»	справедливость	Рабочая нагрузка	Психофизическая усталость
«контроль»	0,245*	0,842**	0,832**	0,668**	0,589**	0,121
«нарушение воли»	-0,082	- 0,245*	0,036	0,169	0,131	0,426**
«необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания»	0,146	-0,031	0,286*	0,189	0,148	-0,228
«недостаточная поддержка со стороны руководства»	0,110	0,032	0,300*	0,204	0,213	-0,164
«наличие в работе периодов вынужденного бездействия»	0,051	-0,033	0,333**	0,264*	0,237*	-0,257*
«плохая подготовка персонала для качественного выполнения трудовых задач»	0,002	0,021	0,325**	0,168	0,222	-0,130
«необходимость незамедлительно принимать ответственные решения»	0,019	0,010	0,263*	0,169	0,113	-0,132
«недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений»	0,087	-0,066	0,246*	0,261*	0,239*	-0,078
«несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений»	-0,062	0,045	0,255*	0,098	0,135	-0,025
«наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях»	-0,038	0,067	0,285	0,155	0,182	-0,056
«переходы от вынужденных периодов пассивности и безделья к интенсивным перегрузкам»	0,085	-0,019	0,317**	0,218	0,184	-0,224

Продолжение таблицы 4

Параметры	«редукция профессиональных достижений»	«отношение»	«ценности»	справедливость	Рабочая нагрузка	Психологическая усталость
«чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией»	0,028	0,057	0,335**	0,233	0,263*	-0,150
«отсутствие или недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха»	0,015	0,040	0,337**	0,205	0,248*	-0,143
«конфликты с другими подразделениями организации»	-0,042	0,031	0,206	0,144	0,281*	-0,096
Примечания Условные обозначения уровня значимости – * $p \leq 0,05$, ** $p \leq 0,01$						

Корреляционная связь выявлена между результатами методик «Опросник профессионального выгорания MBI/ПВ» (К. Маслач) и тест «мое отношение к работе» (К. Маслач, М. Лейтер) по шкалам: «редукция профессиональных достижений» и «контроль» (коэффициент корреляции $r = -0,245$, при $p < 0,05$) – обратная корреляционная связь указывает на то, что чем выше уровень контроля, тем ниже уровень редукции профессиональных достижений.

Корреляционная связь выявлена между результатами методик «Опросник профессионального выгорания MBI/ПВ» (К. Маслач) и Симптоматический опросник самочувствия (СОС) (А. Волков, Н.Е. Водопьянова) по шкалам «отношение» и «нарушение воли» (коэффициент корреляции $r = 0,245$, при $p < 0,05$).

Корреляционная связь выявлена между результатами методик «опросник профессионального выгорания MBI/ПВ» (К. Маслач) и тест профессионального стресса Ч. Спилбергера (адаптация А.Б. Леоновой) по шкалам:

- «ценности» и «необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания» ($r = 0,286$, при $p < 0,05$);
- «ценности» и «недостаточная поддержка со стороны руководства» ($r = 0,300$, при $p < 0,05$);
- «ценности» и «наличие в работе периодов вынужденного бездействия» ($r = 0,333$, при $p < 0,01$);
- «ценности» и «плохая подготовка персонала для качественного выполнения трудовых задач» ($r = 0,325$, при $p < 0,01$);
- «ценности» и «необходимость незамедлительно принимать ответственные решения» ($r = 0,263$, при $p < 0,05$);
- «ценности» и «недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений» ($r = 0,246$, при $p < 0,05$);
- «ценности» и «несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений» ($r = 0,255$, при $p < 0,05$);
- «ценности» и «наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях» ($r = 0,285$, при $p < 0,05$);
- «ценности» и «переходы от вынужденных периодов пассивности и безделья к интенсивным перегрузкам» ($r = 0,317$, при $p < 0,01$);
- «ценности» и «чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией» ($r = 0,335$, при $p < 0,01$);
- «ценности» и «отсутствие или недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха (для обеденного перерыва, чашки кофе и пр.)» ($r = 0,337$, при $p < 0,01$);
- «справедливость» и «наличие в работе периодов вынужденного бездействия» ($r = 0,264$, при $p < 0,05$);
- «справедливость» и «недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений» ($r = 0,261$, при $p < 0,05$);
- «рабочая нагрузка» и «наличие в работе периодов вынужденного бездействия» ($r = 0,237$, при $p < 0,05$);

- «рабочая нагрузка» и «недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений» ($r = 0,239$, при $p < 0,05$);
- «рабочая нагрузка» и «чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией» ($r = 0,263$, при $p < 0,05$);
- «рабочая нагрузка» и «отсутствие или недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха (для обеденного перерыва, чашки кофе и пр.)» ($r = 0,248$, при $p < 0,05$);
- «рабочая нагрузка» и «конфликты с другими подразделениями организации» ($r = 0,281$, при $p < 0,05$).

Корреляционная связь выявлена между результатами методик «Опросник профессионального выгорания МБИ/ПВ» (К. Маслач) и Симптоматический опросник самочувствия (СОС) (А. Волков, Н.Е. Водопьянова) по шкалам: «психофизическая усталость» и «наличие в работе периодов вынужденного бездействия» (коэффициент корреляции $r = -0,257$, при $p < 0,05$) – обратная корреляционная связь указывает на то, что высокие показатели психофизической усталости соответствуют низким показателям наличия в работе вынужденного бездействия. Таким образом, чем меньше в рабочей деятельности сотрудники вынужденно бездействуют, тем лучше и бодрее они себя чувствуют.

Опираясь на полученные данные корреляционного анализа, была составлена авторская программа социально – психоклонического тренинга.

2.4 Программа коррекции профессионального стресса и выгорания

На формирующем этапе исследования была составлена и апробирована авторская программа коррекции и профилактики профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера. Программа была реализована на группе из 30 респондентов с низкими показателями по отобранным психодиагностическим методикам.

Содержание программы было выбрано на основании теоретического анализа подходов и концепций по теме работы. В качестве основных подходов были выбраны: телесно–ориентированная терапия и арт–терапия. В качестве основной теоретической концепции при составлении авторской программы тренинга, была выбрана «многофакторная теория выгорания» К. Маслач и С. Джексон. В рамках данной теории обозначается, что эмоциональное истощение, недостаток или отсутствие навыков эмоциональной саморегуляции, отстранённое отношение и наличие конфликтов, непониманий на рабочем месте, отсутствие поддержки от коллег и недовольство своей деятельностью приводят к формированию выгорания. На основании вышеизложенного, нами были подобраны упражнения для развития навыков эмоциональной саморегуляции у персонала, формирования доверительного, здорового климата в коллективе, а также для снижения уровня накопившегося напряжения у сотрудников психоневрологического диспансера.

Цели, задачи и содержание программы мы определили благодаря анализу теоретических подходов по проблематике факторов возникновения профессионального выгорания и стресса у сотрудников психоневрологического диспансера. Благодаря определенной последовательности занятий и их содержанию, удалось планомерно развить навыки саморегуляции и самопомощи у участников профилактического тренинга, а также сформировать доверительную атмосферу и здоровый, поддерживающий климат в коллективе.

Психологическая профилактика профессионального выгорания и стресса у сотрудников психоневрологического диспансера была достигнута благодаря групповой работе, применению специальных психологических техник и приемов.

Апробация составленной программы проводилась в течение 9 недель, при частоте занятий 1 раз в неделю по 3 академических часа каждое, в сумме программа реализована за 27 академических часов.

Организационные требования для проведения программы:

- просторный кабинет, с окнами, в котором смогут разместиться все участники тренинга;
- комфортное освещение пространства;
- отсутствие посторонних шумов;
- хорошая вентиляция и комфортная температура воздуха;
- вода в свободном доступе.

Техники работы, используемые в программе:

- мини–лекция,
- групповая дискуссия;
- моделирование и разрешение проблемных ситуаций;
- «арт–терапия»;
- визуализация;
- нервно–мышечная релаксация;
- дыхательные упражнения.

Оборудование:

- столы, стулья, по количеству участников;
- секундомер;
- бумага для записи, по количеству участников;
- ручки, карандаши, краски, ватманы по количеству участников;
- доска/флипчарт;
- маркеры;
- музыкальная колонка.

Цель коррекции: формирование навыков саморегуляции и стрессоустойчивости для коррекции и профилактики профессионального выгорания и стресса.

Задачи:

- сформировать понимание и осознание собственных эмоций, состояний и развить уровень эмпатии;
- сформировать навыки эффективного управления и регулирования собственных эмоциональных состояний и уровня стресса;

– сформировать навыки самопомощи и саморегуляции в ситуациях повышенного уровня тревожности и стресса.

«Структура занятий: каждое занятие включает в себя от 5 до 7 упражнений:

- подготовительное упражнение, которое способствует формированию доверительных отношений в группе и разогревает перед основными упражнениями;
- основные упражнения, которые направлены на формирование необходимых навыков, качеств и их закрепление;
- завершающее упражнение на рефлексия, в процессе которого все участники делятся своими мыслями и состоянием в отношении занятия и освоенных навыков» [46, 58].

В таблице 5 отображены основные темы и цели проводимых занятий. Подробная программа коррекции с описанием каждого упражнения представлена в приложении Г.

Таблица 5 – Программа психологической коррекции и профилактики профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера.

№ занятия	Тема занятия	Цель
1	«Знакомство»	знакомство тренера с участниками и участников друг с другом, создание доверительной и безопасной атмосферы в коллективе
2	«Контакт с миром»	формирование положительного, доверительного отношения к окружающему миру, другим людям и к самим себе
3	«Эмоции и саморегуляция»	формирование эмоционального интеллекта и осознания эмоций. Формирование навыков управления эмоциями.
4	«Эмоции и саморегуляция. Часть 2»	формирование эмоционального интеллекта и осознания эмоций. Формирование навыков управления эмоциями.
5	«Стрессоустойчивость и саморегуляция»	формирование понимания своего уровня стрессоустойчивости и освоение навыков ее развития. Освоение навыков саморегуляции в ситуациях стресса.

Продолжение таблицы 5

№ занятия	Тема занятия	Цель
6	«Стрессоустойчивость и саморегуляция. Часть 2»	формирование понимания своего уровня стрессоустойчивости и освоение навыков ее развития. Освоение навыков саморегуляции в ситуациях стресса.
7	«Отношение к людям»	формирование понимания отношения к окружающим людям, развитие навыков эффективной коммуникации, решение конфликтов. Освоение навыков саморегуляции в ситуациях стресса.
8	«Поддержка. Помощь. Понимание»	формирование навыков эффективной коммуникации, поддержки и благоприятного климата в коллективе. Освоение навыков самопомощи в ситуациях стресса.
9	«Завершение»	формирование навыков эмпатии и рефлексии

«Программа занятий социально–психологического тренинга, направленного на психологическую коррекцию и профилактику профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, подразумевает формирование благоприятного социального климата в коллективе, освоение навыков саморегуляции в стрессовых ситуациях, и навыков самопомощи профилактического характера в случае формирования профессионального выгорания» [7]. В процессе реализации программы были проведены просветительские лекции и беседы, направленные на формирование понимания и знания у респондентов факторов формирования стресса и профессионального выгорания, с целью дальнейшей их самостоятельной профилактики.

Программа была реализована за 9 встреч, где первое занятие было вводным, а последнее было завершающим с закреплением полученных навыков и подведением итогов. Ниже представлен пример содержания занятия программы, с полной версией которой можно ознакомиться в приложении Г.

Занятие 1. «Знакомство».

«Цель: знакомство с участниками и участников друг с другом, создание доверительной и безопасной атмосферы в коллективе» [46, 58].

Упражнения:

- «Имя с прилагательными + 3 факта о себе». Цель: знакомство участников с группой, создание безопасной и доверительной атмосферы в коллективе;
- «Чем мы похожи». Цель: создание положительной атмосферы в группе, в активной игровой форме познакомиться друг с другом;
- «Броуновское движение». Цель: формирование доверительных отношений в группе и повышение внимания к другим участникам группы;
- Арт-терапия с музыкотерапией. Групповое рисование. Цель: формирование доверительной атмосферы в коллективе и поддерживающей среды, снижение уровня напряжения;
- «Рефлексия».

Цель: закрепление полученных навыков, формирование чувства безопасной среды.

Более подробнее можно ознакомиться с полной программой, описанием упражнений, целей и ходом их выполнения в приложении Г.

2.5 Результаты реализации программы коррекции профессионального стресса и выгорания

Для проверки эффективности авторской программы, направленной на профилактику профессионального стресса и выгорания нами была отобрана экспериментальная группа для реализации программы, состоящая из 30 человек, показатели выгорания которых были самыми негативными по опроснику «профессиональное выгорание» К. Маслач.

У отобранной экспериментальной группы было проведено вторичное исследование по заранее выбранным психодиагностическим методикам. Для проверки наличия значимых различий между первичными и вторичными данными был проведен математика–статистический анализ с использованием непараметрического U–критерия Манна–Уитни и описательных статистик. С данными можно ознакомиться в приложении Б. Ниже в таблицах 6, 7, 8, 9 приведены результаты математика–статистического анализа.

В таблице 6 представлены результаты проверки эффективности авторской программы по методике «мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер.

Таблица 6 – Сравнение результатов психодиагностического исследования по методике «Мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер.

Шкалы оценивания	До (среднее значение)	После (среднее значение)	U-критерий Манна- Уитни	Асимпт. значимость
Отношение	5,2	4,3	284,500	0,012
Рабочая нагрузка	11,5	8,8	291,500	0,018
Контроль	10,1	8,1	312,000	0,039
Вознаграждение	13,0	10,7	253,500	0,003
Раб коллектив	8,4	7,4	352,000	0,144
Справедливость	9,6	8,0	363,000	0,192
Ценности	10,0	8,9	351,500	0,141

Значимые изменения после прохождения респондентами авторской программы была выявлена по шкалам:

- «отношение» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 5,2 до 4,3, что соответствует пониженному уровню;
- «рабочая нагрузка» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 11,5 до 8,8, что соответствует изменению повышенного уровня до среднего уровня;
- «контроль» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 10,1 до 8,1, что соответствует среднему уровню;

– «вознаграждение» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 13 до 10,7, что соответствует изменению повышенного уровня до среднего уровня.

В таблице 7 представлены результаты проверки эффективности авторской программы по методике «опросник профессионального выгорания МВИ/ПВ» К. Маслач. Значимые различия после прохождения респондентами авторской программы были выявлены по всем шкалам:

- «эмоциональное истощение» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 35,8 до 30,8, что соответствует высокому уровню;
- «деперсонализация» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 25,1 до 20, что соответствует высокому уровню;
- «редукция профессиональных достижений» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 15,8 до 19,9, что соответствует снижению уровня выгорания по данной шкале, так, как шкала является обратной (чем выше балл – тем ниже уровень);
- «СИСП перегорание» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 0,72 до 0,61, что соответствует изменению повышенного уровня до среднего уровня.

Таблица 7 – Сравнение результатов психодиагностического исследования по методике «опросник профессионального выгорания МВИ/ПВ» К. Маслач

Шкалы оценивания	До (среднее значение)	После (среднее значение)	U-критерий Манна- Уитни	Асимпт. значимость
Эмоциональное истощение	35,8	30,8	299,000	0,025
Деперсонализация	25,1	20,0	232,000	0,001
Редукция профессиональных достижений	15,8	19,9	317,500	0,049
СИСП перегорание	0,72	0,61	351,500	0,001

В таблице 8 представлены результаты проверки эффективности авторской программы по методике «симптоматический опросник самочувствия (СОС)» А. Волков, Н.Е. Водопьянова. Значимых различий показателей после прохождения респондентами авторской программы не было выявлено, изменения по выборке незначительны, это связано с тем, что по данной методике изначальные показатели были в большинстве случаев на низком уровне.

Таблица 8 – Сравнение результатов психодиагностического исследования по методике «симптоматический опросник самочувствия (СОС)» А. Волков, Н.Е. Водопьянова

Шкалы оценивания	До (среднее значение)	После (среднее значение)	U-критерий Манна- Уитни	Асимпт. значимость
Сум показ невротизации	13,9	12,6	391,000	0,382
Психофизическая усталость	2,3	2,1	392,000	0,370
Нарушение воли	1,5	1,4	424,500	0,695
Эмоциональная неустойчивость	1,9	1,9	440,000	0,880
Вегетативная неустойчивость	2,0	1,9	424,000	0,656
Нарушения сна	2,4	2,0	397,000	0,425
Тревога страха	1,6	1,5	446,500	0,954
Дезадаптация	2,2	1,9	398,500	0,422

В таблице 9 представлены результаты проверки эффективности авторской программы по методике «тест профессионального стресса» Ч. Спилбергер, адаптация А.Б. Леоновой.

Таблица 9 – Сравнение результатов психодиагностического исследования по методике «тест профессионального стресса» Ч. Спилбергер, адаптация А.Б. Леоновой

Шкалы оценивания	До (среднее значение)	После (среднее значение)	U-критерий Манна-Уитни	Асимпт. значимость
Наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений	54,3	50,2	355,000	0,157
Сверхурочная работа	67,7	67,4	432,000	0,778
Ограниченные возможности профессионального роста	41,7	41,7	450,000	1,000
Необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания	40,4	40,4	450,000	1,000
Невыполнение сотрудниками и/или подчиненными своих обязанностей	41,7	34,9	384,500	0,329
Недостаточная поддержка со стороны руководства	48,7	43,0	393,000	0,391
Необходимость преодолевать кризисные ситуации	42,4	42,4	450,000	1,000
Отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу	45,8	38,8	396,000	0,421
Несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям	33,6	29,6	383,000	0,319
Необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием	72,3	62,9	263,500	0,005
Повышенная ответственность за выполняемую работу	31,3	34,2	418,500	0,638
Наличие в работе периодов вынужденного бездействия	30,4	24,7	373,000	0,253
Трудности в отношениях с начальством	26,6	22,4	435,000	0,821
Негативное отношение к организации в целом	47,7	34,3	221,500	0,001
Плохая подготовка персонала для качественного выполнения трудовых задач	41,6	38,2	396,000	0,423

Продолжение таблицы 9

Шкалы оценивания	До (среднее значение)	После (среднее значение)	U-критерий Манна-Уитни	Асимпт. значимость
Необходимость незамедлительно принимать ответственные решения	44,3	44,3	450,000	0,001
Обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера	26,6	18,6	366,000	0,206
Недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений	34,6	34,6	450,000	0,001
Несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений	45,5	45,2	444,000	0,927
Борьба за продвижение по службе	36,4	31,7	414,000	0,590
Чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией	60,1	60,1	450,000	0,001
Жесткие сроки выполнения работы	45,9	44,7	435,000	0,816
Отсутствие или недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха (для обеденного перерыва, чашки кофе и пр.)	43,1	42,5	438,000	0,855
Необходимость выполнять работу за других – коллег, начальства, подчиненных	47,2	41,2	394,000	0,389
Низкая трудовая мотивация сослуживцев (как сотрудников, так и подчиненных)	25,1	24,2	448,500	0,982
Конфликты с другими подразделениями организации	21,5	16,6	400,500	0,454

Значимые различия после прохождения респондентами авторской программы были выявлены по шкалам:

– «необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 72,3 до 62,9, что соответствует высокому уровню;

– «негативное отношение к организации в целом» – средние показатели по выборке экспериментальной группы изменились с 47,7 до 34,3, что соответствует среднему уровню.

По остальным шкалам методики есть различия, которые можно увидеть в таблице 9, но они не имеют статистической значимости.

Отсутствие значимых различий в изменениях показателей по шкалам отобранных методик после проведения авторской программы тренинга по коррекции профессионального выгорания можно объяснить тем, что синдром выгорания в запущенной форме трудно поддается коррекции, а тем–более профилактике. Нами было выявлено, что основные изменения в лучшую сторону произошли у респондентов со средним уровнем выгорания, для них наша авторская программа была эффективна.

Исходя из проведенного исследования, мы можем сделать вывод о том, что гипотеза исследования о нашем предположении, что программа коррекции способствует снижению профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, в частности, развитие навыков саморегуляции, способствует поддержанию интереса к работе, повышению уверенности в собственных силах и снижению эмоционального истощения, что может помочь медикам справиться со стрессом и снизить уровень выгорания – доказана, есть положительная динамика по многим шкалам. Тренинг по коррекции эффективен у респондентов со средним уровнем профессионального выгорания, респондентам с высоким уровнем выгорания для улучшения самочувствия и ситуации рекомендуется отправиться в длительный отпуск, со сменой обстановки, возможно сменить вид деятельности.

Выводы по второй главе

Исследование было проведено на базе государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Психиатрическая клиническая больница № 4 имени П.Б. Ганнушкина Департамента здравоохранения города Москвы». В исследовании приняли участие 70 человек, из которых по результатам количественного анализа полученных данных психодиагностического исследования было отобрано 30 человек с самыми плохими показателями по уровню выгорания, по методике «опросник профессионального выгорания МВІ/ПВ» (К. Маслач).

Также 30 человек экспериментальной группы приняли участие в реализации авторской программы коррекции профессионального стресса и выгорания. По результатам количественного анализа данных первичной психодиагностики, было выявлено 11 стресс-факторов, среди которых отсутствие поддержки со стороны руководителя, необходимость выполнения сверхурочной работы, а также новых и незнакомых заданий, недостаточное оснащение материально-технической базы, негативное отношение к организации в целом, плохая подготовка персонала для качественного выполнения трудовых задач и другие.

Также был выявлен высокий уровень показателей по шкале «нарушение сна» у 8 респондентов что свидетельствует о наличии проблем со сном (бессонницы, недосыпы, частые просыпания среди ночи) и по шкале «дезадаптация» (употребление веществ) у 9 человек склонность к употреблению вспомогательных веществ для урегулирования своего состояния, такие, как успокоительные, тонизирующие, алкогольные и тенденция избегать малейшие неприятности и конфликтные ситуации с коллегами.

Также нами был выявлен средний показатель по критерию «СИСП перегорание» в общей выборке на уровне 0,5 (самый низкий показатель был зафиксирован на уровне 0,2, а самые высокие показатели выявлены на уровне 0,93), у 30 респондентов уровень «перегорания» находится на показателях

выше 0,6, что говорит о развитии и формировании профессионального выгорания.

Были получены данные по критериями, которые вызывают неудовлетворенность осуществляемой деятельности у респондентов: «отношение» – у 6% повышенный уровень; «рабочая нагрузка» – у 24% повышенный уровень и у 27% высокий уровень; «контроль» – у 21% повышенный уровень и у 9% высокий уровень; «вознаграждение» – у 54% повышенный уровень и у 23% высокий уровень; «рабочий коллектив» – у 35% повышенный уровень; «справедливость» – у 1% повышенный уровень и у 23% высокий уровень; «ценности» – у 23% повышенный уровень и у 10% высокий уровень.

Для анализа наличия взаимосвязи между шкалами методик психодиагностического исследования, был осуществлен корреляционный анализ данных с применением критерия корреляции Спирмена. Корреляционная связь выявлена между результатами методик «опросник профессионального выгорания МВІ/ПВ» (К. Маслач) и тест «мое отношение к работе» (К. Маслач, М. Лейтер), между результатами методик «опросник профессионального выгорания МВІ/ПВ» (К. Маслач) и Симптоматический опросник самочувствия (А. Волков, Н.Е. Водопьянова), между результатами методик «опросник профессионального выгорания МВІ/ПВ» (К. Маслач) и тест профессионального стресса Ч. Спилбергера (адаптация А.Б. Леоновой), между результатами методик «опросник профессионального выгорания МВІ/ПВ» (К. Маслач) и Симптоматический опросник самочувствия (А. Волков, Н.Е. Водопьянова).

Опираясь на полученные данные корреляционного анализа, была составлена авторская программа социально – психоклонического тренинга.

После проведения первичного тестирования и определения 30 респондентов с низкими показателями по отобранным психодиагностическим методикам, была разработана и проведена на экспериментальной группе программа социально–психологического тренинга, направленного на

психологическую коррекцию профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера.

Апробация социально–психологического тренинга осуществлялась на протяжении полутора месяцев, занятия проводились раз в неделю по 120 минут. Программа включает в себя 9 встреч, по 5–7 упражнений в каждой.

Для проверки эффективности авторской программы, направленной на коррекцию профессионального стресса и выгорания нами была отобрана экспериментальная группа, состоящая из 30 человек, показатели выгорания которых были самыми негативными по опроснику «профессиональное выгорание» К. Маслач.

Значимые результаты были получены по методике «Мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер по шкалам: «отношение», «рабочая нагрузка», «контроль», «вознаграждение». По методике «опросник профессионального выгорания МБИ/ПВ» К. Маслач по всем шкалам: «эмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция профессиональных достижений», «СИСП перегорание». Также были получены значимые результаты по методике «тест профессионального стресса» Ч. Спилбергер, адаптация А.Б. Леоновой по шкалам: «необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием», «негативное отношение к организации в целом».

По методике «симптоматический опросник самочувствия (СОС)» А. Волков, Н.Е. Водопьянова значимых изменений показателей после прохождения респондентами авторской программы не было выявлено.

Отсутствие значимых различий в изменениях показателей по шкалам отобранных методик после проведения авторской программы тренинга по коррекции профессионального выгорания можно объяснить тем, что синдром выгорания в запущенной форме трудно поддается коррекции, а тем–более профилактике. Основные изменения в лучшую сторону произошли у респондентов со средним уровнем выгорания, для них наша авторская программа была эффективна.

Заключение

В процессе исследования профессионального выгорания и стресса у сотрудников психоневрологического диспансера нами были выполнены поставленные задачи, составлена и апробирована авторская программа профилактики профессионального выгорания и стресса, проведен количественный и математико–статистический анализ полученных данных, достигнута цель исследования и доказаны общая и частные гипотезы.

Были проанализированы факторы, которые влияют на формирование профессионального стресса и профессионального выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, мы выделили, что работа в психоневрологическом диспансере имеет свою специфику в наличии частого взаимодействия с людьми, у которых имеется диагноз, отражающий специфические проявления, реакции и поведение, относительно неспецифический ситуаций, в социальных контактах.

Основными факторами, влияющими на формирование профессионального стресса и выгорания являются:

- высокая эмоциональная нагрузка;
- работа с тяжелыми пациентами, страдающими от серьезных психических расстройств или неврологических заболеваний;
- высокая ответственность за здоровье и жизнь пациентов, что может создавать давление и требовать постоянной концентрации на работе;
- ограниченные ресурсы: недостаток финансирования, перегрузка работы и ограниченные ресурсы могут создавать условия, в которых сотрудники должны работать с ограниченными возможностями и под большим давлением;
- работа с травматическими событиями: сотрудники могут сталкиваться с пациентами, которые пережили травматические события или страдают от посттравматического стрессового расстройства, что может вызывать эмоциональное напряжение и влиять на благополучие сотрудников;

- сверхурочная работа, нехватка времени на выполнение всех задач, недостаток времени для собственной жизни и заботы о себе;
- конфликты на рабочем месте: несогласия, конфликты и неприятности на рабочем месте могут добавлять стресс и негативно влиять на работу и благополучие сотрудников;
- недостаток поддержки и признания со стороны коллег и руководства.

Профессиональный и организационный стрессы, выгорание приводят к негативным последствиям, проявляющихся на разных уровнях: физическом – соматические заболевания, физиологические изменения в организме, профессиональном – снижение качества трудовой деятельности, снижение привлекательности выполняемой работы, текучка кадров, психологическом – конфликты, состояние апатии и депрессии, нарушение волевого контроля личности, неудовлетворенность жизнью.

Эмпирическое исследование было проведено на базе государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Психиатрическая клиническая больница № 4 имени П.Б. Ганнушкина Департамента здравоохранения города Москвы». В исследовании приняли участие 70 человек, из которых по результатам количественного анализа полученных данных психодиагностического исследования было отобрано 30 человек с самыми плохими показателями по уровню выгорания, по методике «опросник профессионального выгорания МВІ/ПВ» (К. Маслач). 30 человек экспериментальной группы приняли участие в реализации авторской программы профилактики профессионального стресса и выгорания.

Для анализа наличия взаимосвязи между шкалами методик психодиагностического исследования, был осуществлен корреляционный анализ данных с применением критерия корреляции Спирмена. Опираясь на полученные данные корреляционного анализа, была составлена авторская программа социально – психоклонического тренинга. Апробация социально–психологического тренинга осуществлялась на протяжении полутора месяцев,

занятия проводились раз в неделю по 120 минут. Программа включает в себя 9 встреч, по 5–7 упражнений в каждой.

После реализации авторской программы были получены значимые результаты по методике «мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер по шкалам: «отношение», «рабочая нагрузка», «контроль», «вознаграждение». По методике «опросник профессионального выгорания МВЛ/ПВ» К. Маслач по всем шкалам: «эмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция профессиональных достижений», «СИСП перегорание». Также были получены значимые результаты по методике «тест профессионального стресса» Ч. Спилбергер, адаптация А.Б. Леоновой по шкалам: «необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием», «негативное отношение к организации в целом».

Отсутствие значимых различий в изменениях показателей по шкалам отобранных методик после проведения авторской программы тренинга по коррекции профессионального выгорания можно объяснить тем, что синдром выгорания в запущенной форме трудно поддается коррекции, а тем–более профилактике. Нами было выявлено, что основные изменения в лучшую сторону произошли у респондентов со средним уровнем выгорания, для них наша авторская программа была эффективна.

Исходя из проведенного исследования, мы можем сделать вывод о том, что гипотеза исследования о нашем предположении, что программа коррекции способствует снижению профессионального стресса и выгорания у сотрудников психоневрологического диспансера, в частности, развитие навыков саморегуляции, способствует поддержанию интереса к работе, повышению уверенности в собственных силах и снижению эмоционального истощения, что может помочь медикам справиться со стрессом и снизить уровень выгорания – доказана, есть положительная динамика по многим шкалам. Тренинг по коррекции эффективен у респондентов со средним уровнем профессионального выгорания, респондентам с высоким уровнем выгорания для улучшения самочувствия и ситуации рекомендуется

отправиться в длительный отпуск, со сменой обстановки, возможно сменить вид деятельности.

На основании полученных результатов исследования мы приходим к выводу о том, что важно осуществлять периодическую профилактику профессионального выгорания у сотрудников с помощью психологических программ, чтобы синдром выгорания не был сформирован. К последствиям сформированного синдрома выгорания относятся не только физиологические и психологические осложнения у сотрудников, их снижение уровня работоспособности и качества труда, но и потеря кадровых специалистов для организации из-за того, что сформированный синдром выгорания сложно поддается коррекции и основным способом его нивелирования является длительный отпуск и смена деятельности. В зависимости от уровня сформированного выгорания, человек может выпасть из трудовой деятельности на срок от нескольких месяцев до нескольких лет.

Список используемой литературы

1. Александровский, Ю. А. Состояние психической дезадаптации и их компенсация [Текст] / Ю. А. Александровский. М. : Наука, 1976. 270 с.
2. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. Л., СПб.: Питер, 2016 – 288 с.
3. Бажанова Н.А. Личностная готовность к переменам в контексте исследования феномена «ожидания» // Приложение к журналу «Вестник РХГА»: научные доклады и сообщения. Т. 2. СПб.: РХГА, 2005 С. 169–178
4. Бергис Т.А. Готовность личности к переменам и толерантность к неопределенности на этапе ранней взрослости // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2015. № 4. С. 38–42.
5. Бергис Т.А. Эмоциональный интеллект как фактор стрессоустойчивости сотрудников организации // Организация в современных социально–экономических условиях. Тольятти: ТГУ, 2016. С. 88–94.
6. Бергис Т.А., Азизова Л.Р. Факторы стрессоустойчивости сотрудников в условиях организационного стресса. Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2016;(4):28–32.
7. Бергис Т.А., Вяльмисова К.М. Профессиональный стресс и выгорание сотрудников психоневрологического диспансера // «Научный аспект» – 2024г. – URL: <https://na-journal.ru/4-2024-psihologiya/10668-professionalnyi-stress-i-vygoranie/> (дата обращения 20.05.2024)
8. Березенцева Е.А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания // Управление образованием: теория и практика, 2014. № 4 (16). С. 162–170.
9. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. 528 с. 11.

10. Бодров, В. А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов [Текст] / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
11. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб: Питер, 2005. 156 с
12. Бойко, В. В. Энергия эмоций / В.В. Бойко. 2–е изд., доп. и перераб. СПб. : Питер, 2004. 473 с.; Рогинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Рогинская // Психологический журнал. 2002. Т. 23, № 3. С. 85–95.
13. Болдырева, Т.А. Общие теории деформаций личности: профессиональные деформации / Т.А. Болдырева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. – Оренбург : ОГУ, 2017. – 332 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481748>
14. Борисова М.Б. Профессиональное выгорание: факторы, динамика, профилактика // Актуальные проблемы науки: ИГУМО и ИТ как исследовательский центр, 2013. Т. 1. №1. С. 181–186.
15. Бочарова Ю.Ю. Профессиональное сознание как фактор профилактики эмоционального выгорания специалиста социальной сферы // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева, 2011. Т. 1. № 3. С. 47–52.
16. Виханский О.С. Стратегическое управление. М.: Гардарика, 1998. 296 с.
17. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2–е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.: ил. – (Серия «Практическая психология»). ISBN 978–5–91180–891–4.
18. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
19. Водопьянова Н.Е., Густелёва А.Н. Воспринимаемая самоэффективность и ресурсообеспеченность как факторы, препятствующие

профессиональному выгоранию // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология, 2013. № 4. С. 23–30.

20. Водопьянова Н.Е., Никифоров Г.С., Назарян О.Н. Интрасубъективные факторы устойчивости к профессиональному выгоранию преподавателей в условиях реформирования высшей школы в России // Современные исследования социальных проблем, 2013. № 2 (14). С. 162–184.

21. Водопьянова Н.Е., Шестакова К.Н. Позитивный подход к противодействию профессиональному выгоранию // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал), 2014. № 3 (35). С. 24.

22. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Н. Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009.

23. Водопьянова, Н. Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда (на примере специалистов субъект–субъектных профессий): дисс. ... докт. психолог. наук / Н. Е. Водопьянова. СПб., 2014. 554 с.

24. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.

25. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья; под ред. Г. С. Никифорова. 2000. С. 443–463.

26. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души [электронный ресурс]: – режим доступа <http://www.riku.ru/lib/vygoranie.htm> (дата обращения 20.07.24);

27. Грузинова А.И. Профессиональное выгорание и методы коррекции // Сборник научных трудов Sworld, 2013. Т. 23. № 3. С. 48–53.

28. Гурьева М.В. Профессиональное выгорание сотрудников ОВД // Вестник Санкт–Петербургского университета МВД России, 2011. Т. 51. № 3. С. 175–180

29. Ермакова, Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно–смысловой сферы личности (теоретический аспект) / Е. В. Ермакова // Культурно–историческая психология. 2010. № 1. С. 34.
30. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. 2012. № 9. С. 243–246.
31. Киреева М.В. Стрессоустойчивость как компонент культуры человекоориентированных профессий // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. Т. 11. № 18. С. 288–293.
32. Китаев–Смык, Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев–Смык. М., 2009. С. 749–750.
33. Кмить К.В., Попов Ю.В. Эмоциональное выгорание, не связанное с профессиональным стрессом // Обзорение психиатрии и медицинской психологии им. В.М. Бехтерева, 2013. № 3. С. 3–10,
34. Козин В., Агибалова Т. Синдром «эмоционального выгорания»: происхождение, теории, профилактика, перспективы изучения // Неврологический вестник. 2013. Т. XLV, вып. 2. С. 44–52.
35. Копытин, А. И. Арт–терапия: теория и практика: пособие для вузов/ А. И. Копытин. – 3–е изд., стер. – СПб.: Лань, 2024. – 244 с.
36. Крапивина О.В. Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих: дис. ... канд. психол. наук. Тамбов, 2004. 117 с.
37. Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А. Психология стресса и эмоционального выгорания. Новосибирск: Немо Пресс, 2012. 96 с.
38. Кутбиддинова, Р. А. Психология стресса (виды стрессовых состояний, диагностика, методы саморегуляции) : учебнометодическое пособие / Р. А. Кутбиддинова. – Южно–Сахалинск : ах, 2019. – 124 с.
39. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс. Л.: Медицина, 1970. С. 178–208.

40. Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний. 2002. № 4. С. 326–344.
41. Леонова А.Б., Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. 2006. Т. 27. № 2. С. 79–92.
42. Лукьянов, В. В. Выгорание и профессионализация / [Лукьянов В.В. и др.] // Сборник научных трудов. Курск: Изд-во Курск. Гос. Ун-та. Курск, 2013. 440 с.
43. Маклаков, А. Г. Общая психология [Электронный ресурс] / А. Г. Маклаков. – Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek Buks/PsihoI/makl/19.php](http://www.gumer.info/bibliotek/Buks/PsihoI/makl/19.php) (дата обращения: 10.01.2025)
44. Мальцева, Н. В. Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя: дисс. ... канд. психол. наук / Н. В. Мальцева. Екатеринбург, 2005. 190 с.
45. Моросанова В.И. Индивидуальные особенности осознанной саморегуляции произвольной активности человека // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2010. № 1. С. 36–45.
46. Одинцова, М. А. Психология стресса: учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Н. Л. Захарова. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 291 с.
47. Опросник профессионального выгорания MBI/ПВ (К. Маслач)). [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://psytests.org/stress/maslach.html> (дата обращения: 05.04.2024).
48. Орел В.Е. Психологическое изучение влияния профессии на личность / Реферативный сборник избранных работ по грантам в области гуманитарных наук. Екатеринбург, 2006. С.113–115.
49. Орел, В. Е. Синдром «Психического выгорания» и стилевые особенности поведения и деятельности профессионала / В. Е. Орел // СПЖ. 2006. № 23. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrompsihicheskogo->

vygoraniya–i–stilevye–osobennostipovedeniya–i–deyatelnosti–professionalnogo (дата обращения: 02.02.2024).

50. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. М.: Институт психологии РАН, 2005. 330 с.

51. Орел, В. Е. Системогенетический подход к проблеме профессиональных деструкций / В. Е. Орел // Ярославский психологический вестник. 2009. Вып. 25. С. 56–60.

52. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 90–101.

53. Охотников, Ю. М. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения: практические задания и упражнения: практикум / Ю. М. Охотников. М.: Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя, 2018.

54. Полунина Н.В., Нестеренко Е.И., Мадьянова В.В. Инновационная деятельность лечебно–профилактических учреждений, ее эффективность и влияние на состояние здоровья врачей // Профилактика заболеваний и укрепление здоровья. М.: Медиа Сфера, 2002. № 4. С. 3–8.

55. Психология стресса: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.А. Одинцова, Н.Л. Захарова. – Москва: Юрайт, 2017. – 299 с.

56. Реньш М.А. Организационная психология. Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.–пед. ун–т», 2009. 255 с.

57. Самоукина, Н. В. Синдром профессионального выгорания [Электронный ресурс]: Центр дистанционного образования. URL: http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom_professionalnogo_vygoraniya.html. (25.01.2024), С. 11.

58. Сборник упражнений для проведения тренинга по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания: практикум / сост. : Н. А. Разнадежина, А. И. Шишкина. – Сургут: Изд–во бюджетного учреждения

Ханты–Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 40 с.

59. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Прогресс, 1979. 124 с.

60. Симптоматический опросник самочувствия (COC) (А. Волков, Н. Е. Водопьянова). [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://psytests.org/stress/sosext.html> (дата обращения: 05.04.2024).

61. Старченкова, Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания»: на примере деятельности торгового агента: дисс. ... канд. психолог.наук / Е. С. Старченкова. СПб., 2002. – 203 с.

62. Степанова О.П. Методы телесно–ориентированной терапии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ольга Павловна Степанова; ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова». – Электрон. текстовые дан.– Магнитогорск : ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова», 2022. – 95 с.

63. Тест «Мое отношение к работе» К. Маслач, М. Лейтер). [Электронный ресурс]. 2024. URL: https://studme.org/125026/psihologiya/test_otnoshenie_rabote (дата обращения: 05.04.2024).

64. Тест профессионального стресса Ч. Спилбергера (адаптация А.Б. Леоновой). [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://dip-psi.ru/psikhologicheskiye-testy/post/oprosnik-trudovogo-stressa-jss-ch-spilbergera-v-russkoyazychnoy-adaptatsii-a-b-leonovoy> (дата обращения: 05.04.2024).

65. Фяскина А.А. Управление стрессами в организации // Академический вестник. 2014. № 3. С. 116–120.

66. Шабанова Т.Л. Психология профессионального стресса и стресс–толерантности. Саратов: Вузовское образование, 2014. 121 с.

67. Шмелева Н.Б., Денисова О.А. Профессиональное выгорание и деятельность социального работника // Отечественный журнал социальной работы, 2011. № 3. С. 69–71.

68. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. 256 с.
69. Greenberg N, Myers O, Magdaleno Y, Sood A. The pandemic effect on Faculty Attrition at a school of Medicine. *Chron Mentor Coach*. 2022;6(Spec Iss 15):604–9.
70. Office of the US Surgeon General. Addressing Health Worker Burnout. Published online 2022. Accessed June 14, 2023. <https://www.hhs.gov/surgeongeneral/priorities/health-worker-burnout/index.html>.
71. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, González AD, Gabani FL, Andrade SM. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS One*. 2017 Oct 4;12(10):e0185781. doi: 10.1371/journal.pone.0185781. PMID: 28977041; PMCID: PMC5627926.
72. Shanafelt TD, West CP, Sinsky C, Trockel M, Tutty M, Wang H, et al. Changes in burnout and satisfaction with Work–Life Integration in Physicians and the General US Working Population between 2011 and 2020. *Mayo Clin Proc*. 2022;97:491–506.
73. Schaufeli WB, Enzmann D. The Burnout companion for research and practice: a critical analysis of theory, assessment, research and interventions. Washington DC: Taylor and France, 1999. – 128 p.
74. West CP, Dyrbye LN, Shanafelt TD. Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *J Intern Med*. 2018;283:516–29.

Приложение А Критерий Колмогорова–Смирнова

Таблица А. 1 – Расчет критерия Колмогорова-Смирнова

N		Отношение	Раб нагрузка	Контроль	Вознаграждени е	Раб коллектив
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	2,2429	3,5286	3,2143	3,9571	2,8286
	Среднекв. отклонения	0,76964	1,15120	0,83219	0,76964	1,08976
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,295	0,173	0,302	0,294	0,220
	Положительн ые	0,295	0,165	0,302	0,249	0,141
	Отрицательн ые	–0,233	–0,173	–0,227	–0,294	–0,220
Статистика критерия		0,295	0,173	0,302	0,294	0,220
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с
N		Справедливо сть	Ценности	Эмоц. истощение	Деперсонализа ция	Ред проф достижений
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	3,0857	3,2571	2,4143	2,6429	2,8857
	Среднекв. отклонения	1,25966	0,86285	0,78929	0,66016	0,36287
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,284	0,289	0,371	0,449	0,524
	Положительн ые	0,284	0,289	0,229	0,294	0,376
	Отрицательн ые	–0,216	–0,211	–0,371	–0,449	–0,524
Статистика критерия		0,284	0,289	0,371	0,449	0,524
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с
N		Сум показ невротизации	Психофизичес кая усталость	Нарушение воли	Эмоциональная неустойчивость	Вегетативная неустойчивос ть
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	1,3143	1,4286	1,1857	1,3714	1,1286
	Среднекв. отклонения	0,46758	0,57914	0,39168	0,48668	0,33714
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,435	0,385	0,497	0,406	0,520
	Положительн ые	0,435	0,385	0,497	0,406	0,520
	Отрицательн ые	–0,251	–0,230	–0,318	–0,273	–0,351
Статистика критерия		0,435	0,385	0,497	0,406	0,520
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с

Продолжение Приложения А						
Продолжение таблицы А. 1						
N		Нарушения сна	Тревога страхи	Дезадаптация	наличие неприятных обязанностей	Сверхурочная работа
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	1,4857	1,1143	1,3857	2,5143	2,7286
	Среднекв. отклонения	0,69663	0,32046	0,70798	0,65370	0,61199
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,386	0,525	0,450	0,371	0,486
	Положительные	0,386	0,525	0,450	0,229	0,329
	Отрицательные	–0,243	–0,361	–0,293	–0,371	–0,486
Статистика критерия		0,386	0,525	0,450	0,371	0,486
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с
N		огранич возможности проф роста	необходимость вып новые	невыполнение сотруд своих обяз	Недостаточная поддержка	необходимость преодолевать криз
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	2,1571	2,0286	2,1429	2,2571	2,1286
	Среднекв. отклонения	0,77339	1,00681	0,87287	0,84589	0,67933
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,248	0,347	0,294	0,324	0,275
	Положительные	0,195	0,332	0,219	0,190	0,275
	Отрицательные	–0,248	–0,347	–0,294	–0,324	–0,254
Статистика критерия		0,248	0,347	0,294	0,324	0,275
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с
N		отсутствие одобрения за хор	несоответ поручаемых задач	необходимость пользоваться плохим	повыш ответственность	наличие в работе периодов
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	2,2000	2,1429	2,9143	1,7429	1,8429
	Среднекв. отклонения	0,71424	0,87287	0,28196	0,69545	0,67321
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,240	0,294	0,534	0,257	0,278
	Положительные	0,239	0,219	0,381	0,257	0,251
	Отрицательные	–0,240	–0,294	–0,534	–0,244	–0,278
Статистика критерия		0,240	0,294	0,534	0,257	0,278
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А. 1

N		трудности в отношениях	негативное отношение к орган	плохая подготовка персонала	необходимость незамедл	обиды и оскорбления
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	1,6000	2,2286	2,2857	2,0571	1,5429
	Среднекв. отклонения	0,73030	0,90364	0,91909	0,83207	0,84589
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,337	0,346	0,381	0,243	0,425
	Положительные	0,337	0,227	0,233	0,212	0,425
	Отрицательные	-0,206	-0,346	-0,381	-0,243	-0,261
Статистика критерия		0,337	0,346	0,381	0,243	0,425
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с
N		недостаточно участие	несправедливость в оплате	борьба за продвижение	отсутствие подноценного	наличие шума
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	1,7714	2,1429	2,0286	2,0571	2,0571
	Среднекв. отклонения	0,90364	0,87287	0,85077	0,93073	0,93073
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,346	0,294	0,245	0,302	0,302
	Положительные	0,346	0,219	0,230	0,272	0,272
	Отрицательные	-0,227	-0,294	-0,245	-0,302	-0,302
Статистика критерия		0,346	0,294	0,245	0,302	0,302
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с
N		постоянные прерывания	переходы от вынужденных	чрезмерная нагрузка	жесткие сроки выполнения	отсутствие или недостаток
		70	70	70	70	70
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	2,1429	2,2000	2,5143	2,3143	2,2000
	Среднекв. отклонения	0,76681	0,89443	0,65370	0,82608	0,98687
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,240	0,329	0,371	0,340	0,391
	Положительные	0,202	0,224	0,229	0,203	0,288
	Отрицательные	-0,240	-0,329	-0,371	-0,340	-0,391
Статистика критерия		0,240	0,329	0,371	0,340	0,391
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	,000с	,000с

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А. 1

N		необходимо сть выполнять работу	низкая трудовая мотивация	конфликты с другими	—	-
		70	70	70	-	—
Параметры нормального распределения a,b	Среднее	2,2286	1,4000	1,4571	—	—
	Среднекв. отклонения	0,90364	0,64606	0,84589	—	—
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,346	0,418	0,477	—	—
	Положительн ые	0,227	0,418	0,477	—	-
	Отрицательн ые	-0,346	-0,268	-0,294	—	—
Статистика критерия		0,346	0,418	0,477	-	—
Асимп. знач. (двухсторонняя)		,000с	,000с	,000с	-	-

Приложение Б

U–критерий Манна–Уитни

Таблица Б. 1 – Расчет U-критерия Манна-Уитни

-	Отношение	Раб_нагрузка	Контроль	Вознаграждение	Раб_коллектив
U Манна–Уитни	284,500	291,500	312,000	253,500	352,000
W Вилкоксона	749,500	756,500	777,000	718,500	817,000
Z	–2,512	–2,362	–2,064	–2,924	–1,460
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,012	0,018	0,039	0,003	0,144
-	Справедливо сть	Ценности	Эмоц._истощение	Деперсонализация	Ред_проф_дости жений
U Манна–Уитни	363,000	351,500	299,000	232,000	317,500
W Вилкоксона	828,000	816,500	764,000	697,000	782,500
Z	–1,304	–1,471	–2,236	–3,239	–1,965
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,192	0,141	0,025	0,001	0,049
-	Сум_показ_н евротизации	Психофизическа я усталость	Нарушение_воли	Эмоциональная_н еустойчивость	Вегетативная_не устойчивость
U Манна–Уитни	391,000	392,000	424,500	440,000	424,000
W Вилкоксона	856,000	857,000	889,500	905,000	889,000
Z	–0,874	–0,897	–0,392	–0,151	–0,446
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,382	0,370	0,695	0,880	0,656
-	Нарушения_с на	Тревога_страхи	Дезадаптация	наличие_неприятн ых	Сверхурочная_р абота
U Манна–Уитни	397,000	446,500	398,500	355,000	432,000
W Вилкоксона	862,000	911,500	863,500	820,000	897,000
Z	–0,798	–0,057	–0,802	–1,417	–0,282
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,425	0,954	0,422	0,157	0,778
-	огранич_воз можности	необходимость_ вып_нов	невыполнение_сот рудниками	недостаточная_по ддержка	необходимость_ преодолевать
U Манна–Уитни	450,000	450,000	384,500	393,000	450,000
W Вилкоксона	915,000	915,000	849,500	858,000	915,000
Z	0,000	0,000	–0,976	–0,858	0,000
Асимп. знач. (двухсторонняя)	1,000	1,000	0,329	0,391	1,000
-	отсутствие_о добрения	несоответствие_ поруч	необходимость_по льзов	повышенная_отве тственность	наличие_в_рабо те
U Манна–Уитни	396,000	383,000	263,500	418,500	373,000
W Вилкоксона	861,000	848,000	728,500	883,500	838,000
Z	–0,804	–0,996	–2,834	–0,470	–1,144
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,421	0,319	0,005	0,638	0,253

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б. 1

-	трудности_в_отношениях	негативное_отношение	плохая_подготовка	необходимость_незамедлительного	обида_и_оскорбление
U Манна–Уитни	435,000	221,500	396,000	450,000	366,000
W Вилкоксона	900,000	686,500	861,000	915,000	831,000
Z	–0,226	–3,398	–0,802	0,000	–1,265
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,821	0,001	0,423	1,000	0,206
-	недостаточное_участие	несправедливость_в_оплате	борьба_за_продвижение	отсутствие_полноценности	наличие_шума
U Манна–Уитни	450,000	444,000	414,000	395,000	391,000
W Вилкоксона	915,000	909,000	879,000	860,000	856,000
Z	0,000	–0,092	–0,540	–0,820	–0,879
Асимп. знач. (двухсторонняя)	1,000	0,927	0,590	0,412	0,379
-	постоянное_прерывание	переходы_от_высокого_к_низкому	чрезмерная_нагрузка	жесткие_сроки	отсутствие_или_недостаток
U Манна–Уитни	402,500	388,500	450,000	435,000	438,000
W Вилкоксона	867,500	853,500	915,000	900,000	903,000
Z	–0,718	–0,926	0,000	–0,232	–0,183
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,473	0,354	1,000	0,816	0,855
-	необходимость_выполнения	низкая_труд_мотивация	конфликты_с_другими		
U Манна–Уитни	394,000	448,500	400,500		
W Вилкоксона	859,000	913,500	865,500		
Z	–0,862	–0,023	–0,749		
Асимп. знач. (двухсторонняя)	0,389	0,982	0,454		

Приложение В

Корреляционный анализ

Таблица В. 1 – Расчет корреляционного анализа

-		Необходимос ть вып новые	Недостато чная поддержка	наличие в работе периодов	плохая подгото вка персона ла	необходим ость незамедл	недостато чное участие
Раб_нагрузка	Коэффицие нт корреляции	—	-	,237*	—	-	,239*
	N	—	—	70	-	-	70
Справедливость	Коэффицие нт корреляции	—	-	,264*	-	—	,261*
	N	—	—	70	-	-	70
Ценности	Коэффицие нт корреляции	,286*	,300*	,333**	,325**	,263*	,246*
	N	70	70	70	70	70	70
Психофизическая_ус талость	Коэффицие нт корреляции	-	—	-,257*	-	—	-
	N	—	-	70	—	—	-
-		несправедли вость в оплате	наличие шума	переходы от вынужден ных	чрезмер ная нагрузк а	отсутствие или недостаток	конфликт ы с другими
Раб_нагрузка	Коэффицие нт корреляции	—	-	—	,263*	,248*	,281*
	Знач. (двухсторон няя)	—	—	—	0,028	0,039	0,018
	N	—	-	—	70	70	70
Ценности	Коэффицие нт корреляции	,255*	,285*	,317**	,335**	,337**	—
	N	70	70	70	70	70	-

Приложение Г

Программа коррекции профессионального стресса и выгорания сотрудников

Занятие 1. «Знакомство»

Цель: знакомство с участниками и участников друг с другом, создание доверительной и безопасной атмосферы в коллективе.

Упражнения:

«Упражнение «Имя с прилагательными + 3 факта о себе» [46, 58].

Цель: знакомство участников с группой, формирование безопасной атмосферы в коллективе.

«Все участники поочередно называют свое имя с эпитетом перед ним на ту же букву, что и имя. Прилагательные должны быть только позитивными. После самопредставления участник называет 3 факта о себе (что любит делать)» [46, 58].

«После данного упражнения, ведущим устанавливаются правила работы группы: правило активности участников; общения; обратной связи.

1. «Доверительный стиль общения.

Для того чтобы получить наибольшую отдачу, добиться доверия между членами группы, следует предложить принять единую форму обращения друг к другу на «ты». Это психологически уравнивает всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, социального положения, жизненного опыта и т.д.» [46, 58].

2. «Общение по принципу «здесь и сейчас».

Во время тренинга необходимо говорить только о том, что волнует членов группы именно сейчас, обсуждать то, что происходит с ними в группе. Иначе, как проявление психологических защит, может проявляться стремление уйти в область общих рассуждений, заняться обсуждением событий, случившихся с другими людьми и др» [46, 58].

3. «Персонификация высказываний.

Продолжение Приложения Г

Для более откровенного общения во время занятий мы отказываемся от безличной речи, помогающей скрывать собственную позицию и тем самым уходить от ответственности за свои слова. Поэтому фразы должны звучать именно от себя (например, «Я думаю, что...»), а также, не должно быть безадресности (например, не «Многие не поняли меня», а «Вася и Коля не поняли меня»))» [46, 58].

4. «Искренность в общении.

Во время работы группы необходимо говорить только правду. Если нет желания высказаться искренне, лучше промолчать. Это правило означает открытое выражение своих чувств по отношению к действиям других участников и к самому себе» [46, 58].

5. «Конфиденциальность всего происходящего в группе.

Все, что происходит во время занятий, не разглашается. Это помогает быть искренним, способствует самораскрытию» [46, 58].

6. «Недопустимость непосредственных оценок человека.

При обсуждении происходящего, мы оцениваем не участника, а только его действия и поведение. Мы не говорим «Ты мне не нравишься!», а «Мне не нравится твоя манера поведения!»» [46, 58].

7. Уважение говорящего.

«Когда высказывается кто-то из товарищей, мы его внимательно слушаем, давая возможность сказать то, что он хочет. Не перебиваем, не комментируем, а вопросы можно задать лишь после того, как он закончит высказываться» [46, 58].

8. Активное участие в происходящем.

«Это норма поведения. Активно смотрим, слушаем. Не думаем только о собственном «Я». Только человек, активно участвующий в работе группы может взять что-то для себя» [46, 58].

9. Правило «СТОП».

Продолжение Приложения Г

«Если кто–то не может в данное время говорить о какой–то проблеме, не готов, то он может отказаться от этого, сказав «стоп». Только необходимо взять всю ответственность за это на себя: группа не сможет помочь этому человеку» [46, 58].

«Упражнение «Чем мы похожи».

Цель: создание положительной атмосферы в группе, в активной игровой форме познакомиться друг с другом.

«Участники сидят по кругу. Ведущий приглашает в круг одного из участников на основе какого–либо реального сходства с собой. Например, одинаковый цвет волос, имя на одну и ту же букву, живут на одной улице и др. Игра продолжается до тех пор, пока все не окажутся в кругу» [46, 58].

«Упражнение «Броуновское движение»»

Цель: формирование доверительных отношений в группе и повышение внимания к другим участникам группы.

«Участники начинают двигаться хаотично по аудитории, внимательно следя за пространством, чтобы ни с кем не столкнуться. Периодически будут даваться команды по изменению скорости и совершению какого – либо действия» [46, 58].

«Упражнение из арт–терапии с музыкотерапией. Групповое рисование»

Цель: формирование доверительной атмосферы в коллективе и поддерживающей среды, снижение уровня напряжения.

«Под звучание музыки участники рисуют что хотят, передают соседу, дорисовывают до позитивного результата, пока рисунок не вернется к хозяину. Рефлексия. Разность чувств, мыслей, впечатлений» [46, 58].

Продолжение Приложения Г

«Упражнение «Рефлексия»

Цель: закрепление полученных навыков, формирование чувства безопасной среды.

«Участники по кругу делятся тем, что у них получилось, что не получилось, что понравилось, что не понравилось и почему, какие уроки они могут извлечь» [46, 58].

Занятие 2. «Контакт с миром»

Цель: формирование положительного, доверительного отношения к окружающему миру, другим людям и к самим себе.

Упражнения:

«Упражнение Приветствие «комплимент соседу»

Цель: формирование положительной атмосферы в группе.

Каждый участник здоровается со всеми и делает комплимент соседу слева и соседу справа по кругу» [46, 58].

«Упражнение «Перебежки».

Цель: формирование доверия в группе и знакомство участников друг с другом, сплочение коллектива.

«Участники сидят на стульях, ведущий – в центре круга. Ведущий предлагает поменяться местами тем: 1. у кого есть брат, сестра; 2. кто любит шоколад 3. у кого есть дети 4. кто сегодня позавтракал 5. кто родился в мае 6. у кого серые глаза и т. д. Задача – всем найти место, в том числе и ведущему» [46, 58].

«Упражнение «Актуальное состояние» [46, 58].

Цель: включение каждого участника в ситуацию групповой работы, активизация оценочного отношения к себе проективным способом.

Ход: «Участникам предлагается рассказать, в каком актуальном состоянии они сейчас находятся, описать свое отношение к людям, которых они видят в таком же состоянии, в котором пребывают сами» [46, 58].

Продолжение Приложения Г

«Упражнение «Скала»

Цель: снятие напряжения и формирование положительного настроения на будущую совместную деятельность.

Ход: «группа встаёт вдоль воображаемой линии. За линией находится пропасть. Стоящие вдоль линии участники – это «скала». Все по очереди пытаются пройти по скале так, чтобы не упасть в пропасть. «Скала» со всевозможными выступами и препятствиями. Участники, стоящие вдоль линии, крепко держатся друг за друга. Упавший в пропасть становится зрителем» [46, 58].

«Упражнение «Восковая палочка»

Цель: повышение степени доверия к группе, получение поддержки каждым участником от группы.

Ход: «в круг становится один участник группы. Группа располагается вокруг него плотным кольцом. Участник пробует расслабиться, и группа начинает раскачивать его, передавая, друг другу. В кругу должен побывать каждый участник. Вопросы для обсуждения: как чувствовал себя, когда находился в кругу? Насколько удалось довериться группе?» [46, 58].

«Упражнение «Рисунок группы»

Цель: развитие умений и навыков сотрудничества и коммуникации в группе.

Ход: «участникам предлагается сесть в общий круг. Взять по листу бумагу и написать своё имя на обратной стороне листа. Потом каждому из участников предлагается начать рисовать какую-нибудь картинку. По команде тренера каждый отдаёт свою работу соседу справа и получает работу соседа слева и продолжает дорисовывать уже не свою работу. Упражнение – рисование продолжается до тех пор, пока к участникам не вернётся их работа.

Продолжение Приложения Г

Вопросы для обсуждения: нравится ли вам ваш рисунок? Понравилось ли вам дорисовывать чужие рисунки? Что бы вы хотели изменить в своём рисунке? Почему» [46, 58].

«Упражнение «Рефлексия»

Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем» [46, 58].

Занятие 3. «Эмоции и саморегуляция»

Цель: формирование эмоционального интеллекта и осознания эмоций. Формирование навыков управления эмоциями.

Упражнения:

Цель: формирование эмоционального интеллекта и осознания собственных эмоций.

«Упражнение «Передача движения»

Цель: создание доверительной атмосферы в коллективе, создание условий для представления достоинств и сильных сторон подростков, сплочение группы.

Ход: «участники встают в круг затылками друг к другу, чтобы расстояние между ними было 30–40 см, и закрывают глаза. Водящий начинает совершать какое-либо движение, аккуратно касаясь при этом руками спины, плеч, головы или шеи стоящего впереди подростка (массирует ему плечи, постукивает пальцами вдоль позвоночника и т.д.). Тот делает такое же движение, касаясь следующего участника, и т.д., пока движение не прошло полный круг. После этого водящим становится следующий подросток, «запускающий» по кругу очередное движение. Когда в роли водящих уже побывала половина участников, ведущий тренинга дает команду повернуться кругом, и оставшиеся водящие передают движения в обратном направлении.

Продолжение Приложения Г

Для выполнения этого упражнения лучше расставить участников таким образом, чтобы чередовались мальчики и девочки» [46, 58].

«Упражнение: «лекция о эмоциях, их проявлении и задачах»

Цель: формирование понимания эмоций и навыка распознавания их.

Ход: «участникам группы проводится лекция по видам эмоций, их особенностям проявления и причинам их возникновения» [46, 58].

«Упражнение: «Аверс и реверс»

Цель: формирование навыка распознавания эмоций и управления ими.

Ход: «участникам ставится задача вспомнить какое-то негативное событие и переосмыслить его, найдите в нём небольшую выгоду. Возьмите лист бумаги и запишите три минуса и три плюса состояния, в котором вы оказались. После проведения упражнения проводится обсуждение в группе, что получилось, что нет сделать» [46, 58].

«Упражнение: «Зеркало»

Цель: формирование доверительных отношений между участниками, формирование навыка распознавания эмоций.

Ход: «участники делятся на пары, встают друг на против друга. Один показывает мимикой эмоцию, другой должен верно ее распознать, далее партнеры меняются ролями, после первого этапа, пары меняются партнерами по кругу» [46, 58].

«Упражнение: «групповое обсуждение альтернативных форм переживания эмоций»

Цель: рефлексия собственных эмоциональных переживаний.

Ход: «групповое обсуждение для принятия альтернативных форм переживания эмоций проводится с использованием следующих вопросов: как вы справляетесь с неудобными эмоциональными состояниями? Для чего вам нужны агрессия, гнев, страх, обида, злость отвращение и т.д.? Всегда ли вы можете сами справиться с негативными эмоциями без посторонней помощи?

Продолжение Приложения Г

У кого вы можете получить поддержку, когда испытываете отрицательные эмоции?» [46, 58].

«Упражнение «Рефлексия»

Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем.»

Занятие 4. «Эмоции и саморегуляция. 2 часть»

Цель: формирование навыков управления эмоциями.

Упражнения:

«Упражнение: «Комплименты»

Цель: развитие навыков эмпатии и новых способов поведения.

Ход: участникам предлагается в любой форме сделать комплимент любому участнику тренинга» [46, 58].

«Упражнение: «Дневник эмоций»

Цель: формирование навыка самонаблюдения, самоанализа и развитие эмоционального интеллекта.

Ход: участникам предлагается электронный дневник с вопросами для развития эмоционального интеллекта. И с помощью этих вопросов нужно разобрать какую-то неприятную ситуацию» [46, 58].

«Упражнение «Передача чувств»

Цель: формирование безопасной атмосферы в коллективе, развитие эмпатии и эмоционального интеллекта

Ход: «участники встают в затылок друг за другом. Последний поворачивает предпоследнего и передает ему мимикой какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т. п.). Второй человек должен передать мимикой следующему это же чувство и так, пока не дойдут до первого стоящего человека. У первого спрашивают, какое чувство он получил

Продолжение Приложения Г

мимикой, и сравнивают с тем, какое чувство было послано мимикой вначале» [46, 58].

«Упражнение: «Эмоции исторических персонажей»

Цель: формирование навыка распознавания и понимания эмоций.

Ход: задача группы выбрать 5 персонажей, вспомнить события, в которых персонажи принимали участие и подумать, какие эмоции персонаж испытывал и почему, в тех ситуациях. Общее обсуждение в группе» [46, 58].

«Упражнение «Выражение эмоции в действия»

Цель: получение опыта выражения эмоций через действия.

Ход: «участникам предлагается выбрать из группы участников, схожих по эмоциональному состоянию. Объединиться в подгруппы по 3–4 человека. Затем предлагается выполнять те действия и движения, которые они обычно совершают в данном эмоциональном состоянии. По завершению происходит обсуждение в подгруппе своего способа выражения эмоций» [46, 58].

«Упражнение «Передать одним словом»

Цель: формирование понимания эмоций и эмпатии.

Ход: «психолог раздает карточки, на которых написаны названия эмоций, участникам, не показывая их другим, нужно сказать слово «Здравствуй» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник. Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их. Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол».

Список эмоций. Радость. Удивление. Сожаление. Разочарование. Подозрительность. Грусть. 7 Веселье. Холодное равнодушие. Спокойствие. Заинтересованность. Уверенность. Желание помочь. Усталость. Волнение. Энтузиазм.

Продолжение Приложения Г

Обсуждение в группе. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям? В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник? Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика, то есть неречевая форма общения, взаимопонимания» [46, 58].

«Упражнение «Рефлексия»

Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем» [46, 58].

Занятие 5. «Стресс и саморегуляция»

Цель: формирование понимания своего уровня стрессоустойчивости и освоение навыков ее развития. Освоение навыков саморегуляции в ситуациях стресса.

Упражнения:

«Упражнение «снежный ком с танцем»

Цель: сплочение коллектива, создание положительной атмосферы.

Участники по кругу называют свое имя, добавляют движение и повторяют имена и движения всех предыдущих участников, пока круг не замкнется на первом игроке.»

Лекция про стресс.

Цель: информирование участников.

«Материал: стресс – общее напряжение организма, возникающее под воздействием чрезвычайного раздражителя. Наиболее стрессовыми считаются три профессиональные сферы: здравоохранение, правоохранительные органы и образование.

Продолжение Приложения Г

Основные признаки стресса: –физические (бессонница, боли в груди, в животе, в спине, головные боли, головокружение, хроническая усталость, частые простуды и так далее); –эмоциональные (излишняя агрессивность, повышенная возбудимость, депрессия, импульсивное поведение, нарушения памяти и концентрации внимания, ночные кошмары, раздражительность и т. д.); –поведенческие (постоянный поиск у себя различных заболеваний, потеря интереса к своему внешнему облику, притопывание ногой или постукивание пальцем, и т. д.). Многие из перечисленных состояний со временем усиливаются и могут привести к серьезным заболеваниям.

Причины возникновения стресса. –неорганизованность и, как следствие, неправильное распределение времени, нехватка его для выполнения важных дел, спешка; –конфликты с коллегами; –чувство перегруженности работой, переутомляемость; психологическая напряженность труда, постоянное оценивание со стороны разными людьми; –слишком высокая ответственность; –тенденция агрессивного отношения со стороны родителей и учащихся» [46, 58].

Упражнение - рисунок «Мой стресс»

Цель: проекция стресса и освоение навыков самоанализа и саморегуляции.

«Вводное слово: «стресс – категория абстрактная. О ней все говорят, но его никто не видел. А эффективно работать можно только с тем, что отчетливо понимаешь, осознаешь, видишь. При этом нет такого человека, который хотя бы единожды не испытывал стресса. Каждый из нас сталкивается с ним довольно часто, у каждого из нас есть свое понимание того, что такое стресс. Сейчас мы с вами материализуем свой стресс, придадим ему конкретную художественную форму. Сделаем это следующим образом: в течение 5 минут каждый из вас выполнит рисунок, который называется —Мой стресс.

Продолжение Приложения Г

На своем рисунке вы можете изобразить метафору, образное, художественное представление, свое видение, понимание стресса. Это также могут быть вполне конкретные образы» [46, 58].

«Участники рисуют образ стресса, используя краски, карандаши и фломастеры. После того, как все рисунки готовы, участники садятся в круг и начинают делиться своим состоянием с группой.

Обсуждение полученных результатов:

1. Расскажите, пожалуйста, о том, что вы изобразили на своем рисунке? Какой он, ваш стресс? На что он похож?

2. Как вы к нему относитесь: он вам нравится, симпатичен (чем, не нравится (что в нем не нравится). Вы его боитесь? Как Вы можете с ним справиться?» [46, 58].

«Упражнение: «Молекулы»

Цель: двигательная разрядка.

«Ход: ведущий должен знать общее количество людей. Он дает команды: «Объ-единитесь по 10, по 7, ...» с уменьшением, но не обязательно по порядку. Те, кто не объединился, выходят из игры. Остаются два последних» [46, 58].

«Упражнение. Освоение техник саморегуляции.

Цель: сформировать навык регулирования собственного состояния стресса у участников.

1 упражнение: «нужно сесть поудобнее, сложить руки на коленях, поставить ноги на землю и найти глазами предмет, на котором сосредоточить свое внимание. 1. Начните считать от 10 до 1, на каждом счете делая вдох и медленный выдох (выдох должен быть заметно длиннее вдоха).

2. Закройте глаза. Снова посчитайте от 10 до 1, задерживая дыхание на каждом счете. Медленно выдыхайте, представляя, как с каждым выдохом уменьшается и наконец исчезает напряжение.

3. Не открывая глаз, считайте от 10 до 1. На этот раз представьте, что выдыхаемый вами воздух окрашен в теплые пастельные тона. С каждым выдохом цветной туман сгущается, превращаясь в облако.

4. Плывайте по ласковым облакам до тех пор, пока глаза не откроются сами. Чтобы найти нужный ритм счета, дышите медленно и спокойно, отгораживаясь от всевозможных волнений при помощи воображения. Этот метод очень хорошо ослабляет стресс. Через неделю начните считать от 20 до 1, еще через неделю – от 30 до 1, в конце концов – от 50» [46, 58].

«2 упражнение «зарядка по Джекобсону»: «если обстановка вокруг накалена и вы чувствуете, что теряете самообладание, этот комплекс можно выполнить прямо на месте, за столом, практически незаметно для окружающих.

- Так сильно, как можете, напрягите пальцы ног. Затем расслабьте их.
- Напрягите и расслабьте ступни ног и лодыжки.
- Напрягите и расслабьте икры.
- Напрягите и расслабьте бедра.
- Напрягите и расслабьте ягодичные мышцы.
- Напрягите и расслабьте живот.
- Расслабьте спину и плечи.
- Расслабьте кисти рук. Расслабьте предплечья.
- Расслабьте шею.
- Расслабьте лицевые мышцы.
- Посидите спокойно несколько минут, наслаждаясь полным покоем.

Когда вам покажется, что медленно плывете, – вы полностью расслабились.»

«3 упражнение «дыхательные техники».

Продолжение Приложения Г

1. ««дыхание дракона»: стоя, представить ситуацию, которая вывела из состояния равновесия, сделать глубокий вдох через нос, одновременно с вдохом согнуть руки в локтях и постепенно сжать кулаки, после сделать глубокий выдох через рот, одновременно сбрасывая руки и разжимая кулаки, можно с рычанием.

2. «дыхание по квадрату»: вдох и выдох на 4 счета. Вдох через нос, выдох через рот.

3. «ступенчатое дыхание»: сделать глубокий вдох через нос, задержать дыхание на 3 секунды, через рот начать выдыхать воздух, работая диафрагмой (сжимая и разжимая ее), будто спускаешься по ступенькам, когда воздуха остается немного, сделать плавный выдох через рот» [46, 58].

Упражнение «Рефлексия»

Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем.

Занятие 6. «Стресс и саморегуляция. 2 часть.»

Цель: снижение стресса, формирование понимания своего уровня стрессоустойчивости и освоение навыков ее развития. Освоение навыков саморегуляции в ситуациях стресса.

Упражнения:

«Упражнение «Я так боюсь, а многие этого не боятся».

Цель: разобраться с эмоциональным компонентом неуверенности в себе и определить уровень социальных страхов.

«Ход: участникам предлагается прислушаться к себе и выстроить применительно к себе самим фразы по следующему шаблону: «Я боюсь чего-то, хотя многие этого не боятся». Задача каждого – найти в себе минимум 1 страх.» [46, 58].

Продолжение Приложения Г

«Упражнение «Я не боюсь, а многие боятся».

Цель: разобраться с эмоциональным компонентом неуверенности в себе и определить уровень социальных страхов.

«Ход: участникам предлагается прислушаться к себе и выстроить применительно к себе самим фразы по следующему шаблону: «Я не боюсь чего-то, хотя этого боятся и (или) не могут многие люди». Задача каждого – произнести хотя бы одну подобную фразу» [46, 58].

Упражнение «Дорисуй и передай» «Возьмите по листу белой бумаги и выберите самый приятный цвет карандаша. Как только я хлопну в ладоши, вы начнете рисовать что хотите. По хлопку передадите свой лист вместе с карандашом соседу слева, тот дорисовывает. Затем я опять хлопаю в ладоши, и лист передается дальше по кругу до тех пор, пока не вернется назад к хозяину. Понравилось ли вам то, что получилось? Поделитесь своими чувствами, настроением. Трудно ли было поддержать тему рисунка другого человека?» [46, 58].

Упражнение «Прощай, напряжение!»

«Возьмите газетный лист, скомкайте его и вложите в это все свое напряжение. Закиньте подальше. Как вы себя чувствуете? Расстались ли вы со своим напряжением? Ощущения до и после упражнения. 5. Упражнение «Ааа и Иии» Я хочу помочь вам наполнить себя свежей силой. Встаньте и сделайте очень глубокий выдох, выдохните. Затем наберите полные легкие воздуха и выдохните со звуком. Пропойте предложенную песню (например «Голубой вагон бежит качается») только звуками, которые я вам буду показывать. Будем петь до тех пор, пока вся ваша усталость и неприятные ощущения не покинут вас полностью» [46, 58].

Продолжение Приложения Г

Упражнение «Дождь в джунглях». «Давайте встанем в тесный круг друг за другом. Представьте, что вы оказались в джунглях. Погода сначала была великолепная, светило солнце, было очень жарко и душно. Но вот подул легкий ветерок. Прикоснитесь к спине впереди стоящего человека и совершайте легкие движения руками. Ветер усиливается (давление на спину увеличивается). Начался ураган (сильные круговые движения). Затем пошел мелкий дождь (легкие постукивания по спине партнера). А вот начался ливень (движение пальцами ладони вверх – вниз). Пошел град (сильные постукивающие движения всеми пальцами). Снова пошел ливень, застучал мелкий дождь, пронесся ураган, подул сильный ветер, затем он стал слабым, и все в природе успокоилось. Опять выглянуло солнце. Как вы себя чувствуете после такого массажа? Приятно или нет было выполнять те или иные действия? Поделитесь своими ощущениями и настроением.» [46, 58].

Упражнение «мандала»

Цель: формирование навыков саморегуляции психологического состояния.

«Участникам предлагается выбрать мандалу и цветные карандаши. На фоне включается спокойная музыка и человек раскрашивает мандалу, предварительно подумав о ситуации, которая его напрягает.»

Упражнение «Рефлексия»

«Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем.»

Занятие 7. «Отношение к людям»

Цель: формирование понимания и хорошего отношения к окружающим людям, развитие навыков эффективной коммуникации, решение конфликтов. Освоение навыков саморегуляции в ситуациях стресса.

Упражнения:

«Упражнение «И снова здравствуйте».

Цель: создание доверительных, положительных отношений в группе.

«Ход: группе предлагается встать со своих мест и начать ходить по комнате. Задача участников – поздороваться за руку с каждым из коллег. Во время рукопожатия нужно смотреть друг другу в глаза и представляться по имени: «Я – Алла», «Я – Владимир». Кроме имени ничего называть не надо. Участникам нужно попытаться запомнить имя и облик каждого из своих коллег по группе. Когда каждый поздоровается за руку с каждым, первый круг игры заканчивается. Во втором круге игры участники снова обмениваются рукопожатиями, но в этот раз они уже не сами представляют друг другу, а обращаются по имени к партнеру. Формы обращения могут немного различаться: «Здравствуй, Алла!» или «Доброе утро, Владимир!». Если участнику не удастся вспомнить имя того, с кем он обменивается рукопожатием, ему нужно переспросить. Второй круг заканчивается тогда, когда завершится вторичный обмен рукопожатиями..» [46, 58].

Упражнение «Корзинка претензий и вербализация эмоционального состояния»

«Цель: сформировать навык по присоединению к эмоциональному состоянию собеседника.»

Ход: «участники делятся на пары и вспоминают конфликтные ситуации с коллегами или пациентами. Сформулировать суть недовольства нужно в форме конкретной реплики оппонента. Например: «Какое безобразие, отчеты не готовы вовремя!». Все претензии пишутся на отдельных листочках.

Ведущий обращается к аудитории: «Сейчас мы будем тренировать новую технику. Ее сложность в том, что могут включаться наши собственные эмоции. Важно не позволять своим эмоциям определять наше поведение, а четко придерживаться алгоритма».

Продолжение Приложения Г

Ведущий по очереди зачитывает реплики недовольного гостя, а каждый участник, по кругу, использует технику согласия с чувствами клиента. В случае затруднений ведущий помогает с формулировками» [46, 58].

Вопросы к обсуждению после упражнения:

1. Что было трудным в упражнении?
2. Что мешало выполнять инструкцию?
3. Что вам помогало?

Упражнение «Я в конфликте»

Цель: выразить свое видение самого себя в сложной ситуации, дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

Ход: «участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно буде нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.

Продолжение Приложения Г

Вопросы для обсуждения: 1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение? 2. Какие эмоции вы при этом испытываете? 3. Легко ли вам было обсуждать ваш рисунок?» [46, 58].

Упражнение «Ролевая игра».

Цель: закрепление полученного на тренинге опыта.

Ход: «каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д. Участникам предоставляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом» [46, 58].

Упражнение «Говорю, что вижу».

Цель: проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

Ход: «описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок. – Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. К примеру: —Коля сидит, положив ногу на ногу, —Катя улыбается. Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники» [46, 58].

Продолжение Приложения Г

Упражнение «Комплимент»

Цель: формирование положительного отношения участников друг к другу

Ход: «каждый участник тренинга по кругу завершает фразу «Мне в тебе нравится такая черта, как...» по отношению к своему соседу» [46, 58].

Упражнение «Рефлексия»

«Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем.»

Занятие 8. «Поддержка. Помощь. Понимание»

Цель: формирование навыков эффективной коммуникации, поддержки и благоприятного климата в коллективе. Освоение навыков самопомощи в ситуациях стресса.

Упражнения:

Упражнение «Проезд».

Цель: создание атмосферы доброжелательности и доверия в группе.

Ход: «участники тренинга садятся в круг.

Ведущий говорит: «Я буду обращаться к своему соседу справа, изображая кондуктора и попрошу предъявить билет». Задача моего соседа ответить, что билета нет и придумать причину его отсутствия, которая должна начинаться на первую букву его имени. Например: «Здравствуйте, меня зовут Елена, я ваш кондуктор. Где ваш билет?» – «Здравствуйте, меня зовут Сергей. Билета нет, т.к. я его съел». Ведущий начинает упражнение, а затем участник, который отвечал ему, обращается к сидящему справа от себя, и так далее, по кругу. Последний участник задает вопрос непосредственно ведущему. Упражнение завершается аплодисментами.» [46, 58].

Упражнение «Порядковый счет»

Цель: формирование контактов у участников друг с другом

Ход: «это упражнение помогает установить зрительный контакт со всеми участниками. Все сидят в кругу, один человек говорит: «Один» – и смотрит на любого участника игры, тот на кого он посмотрел, говорит: «Два» – и смотрит на следующего участника и т. д.» [46, 58].

Упражнение «Подчеркивание общности»

Цель: формирование сплочённости в коллективе и чувство поддержки между участниками.

Ход: «упражнение проводится в кругу с мячом. Участник, бросающий мяч другому, должен назвать психологическое качество, которое объединяет его с тем человеком, кому он бросает мяч. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны». Тот, кто получает мяч, отвечает: «Я согласен», если он действительно согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Далее, тот к кому попал мяч, продолжает упражнение, передавая мяч комунибудь другому, и так до тех пор, пока каждый не получит мяч» [46, 58].

Упражнение «Крокодил».

Цель: тренировка умения распознавать эмоциональное состояние другого человека, формирование понимания.

Ход: «участников объединяют в две команды. Первая команда загадывает эмоцию и сообщает ее представителю команды соперников. Это – «избранный», который должен изобразить эмоцию своей команде так, чтобы она его отгадала. Можно использовать речь, но только как способ передать эмоциональное состояние. При этом называть загаданное чувство или его синонимы нельзя! Например.

Продолжение Приложения Г

Участник, изображая гнев, может сказать: «Вы что себе позволяете?! Да я вас в порошок сотру!». В это время остальные участники пытаются угадать, какую эмоцию показывает игрок. Изображающему слово разрешается кивать головой, отвечая «да» или «нет», но не больше! Если слово отгадано, команды меняются ролями. Для изображения эмоций каждый раз выставляется новый игрок. Важно, чтобы каждый участник команды побывал в роли показывающего, или, если группа большая, то чтобы максимальное число участников могло потренироваться» [46, 58].

«Вопросы для анализа упражнения: 1. Что помогло правильно распознавать эмоциональное состояние? Ведущему нужно подвести команды к ответам вроде «абстрагироваться от эмоций другого человека, не принимать их на свой счет». 2. Что может помешать? Ответ: «Свое эмоциональное состояние». 3. Что можно сделать? Ответ: «Сосредоточится на другом человеке, на его эмоциональном состоянии» [46, 58].

Упражнение «Да»

Цель: формирование эмпатии к окружающим людям.

Ход: «группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроение или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например: «Странно, но я заметила за собой, что, когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков». Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа «да»» [46, 58].

Упражнение «Подчеркивание значимости»

Цель: формирование доверительных отношений между участниками и чувство поддержки.

Продолжение Приложения Г

Ход: «упражнение выполняется в кругу с мячом. Участникам предлагается подумать и отыскать у своих коллег качества, вызывающие восхищение, уважение, симпатию. Обращение к своему коллеге начинается со слов: «Та– 14 ня, мне в тебе нравится...» – и называется то личностное качество, которое было найдено. Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова. Затем упражнение продолжает кто–либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется» [46, 58].

Упражнение «Рефлексия»

«Участники проговаривают, что нового они узнали на занятии, что больше всего понравилось, пригодятся ли им полученные знания и навыки в дальнейшем.»

Занятие 9. «Завершение»

Цель: закрепление полученных навыков у всех участников.

Упражнения:

Упражнение «Опиши состояние»

Цель: совершенствование навыков эмпатии и рефлексии.

«Ход: группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа – «да»» [46, 58].

Упражнение «Настроение»

Цель: снижение напряжения, освоение техники для самопомощи.

Ход: «участникам надо взять цветные карандаши и чистый лист бумаги. Расслабленно, левой рукой нарисовать абстрактный сюжет – линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как больше хочется, в полном

Продолжение Приложения Г

соответствии с вашим настроением. Участникам предлагается представить, что они переносят свое негативное настроение на бумагу, как бы материализуя его. Закончив рисунок, участникам надо перевернуть бумагу и на другой стороне листа написать 5–7 слов, отражающих свое настроение. После этого участников просят еще раз посмотреть на рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитать слова и с удовольствием, эмоционально разорвать листок, выбросить в урну. После упражнения идет обсуждение в группе» [46, 58].

Упражнения «Умение слушать»

Цель: развитие навыка слушания и самоанализа

«Ход: участники группы сидят в кругу. Инструкция: сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми. Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для

Продолжение Приложения Г

этого создадим группы по 3–4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе. (После того как группы сформировались.)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3–4 минуты. После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах» [46, 58].

Упражнение «Клубок»

Цель: закрепление полученных навыков, знаний и положительных впечатлений от тренинга

«Ход. Вся группа стоит в круге. Участники передают друг другу клубок ниток, проговаривая, что значит для него данный человек, произнося пожелания, слова благодарности (любому участнику, не обязательно соседу справа или слева). Постепенно середина круга превращается в узор из натянутых нитей. Когда круг завершен, каждый участник натягивает свою нить, и группа минуту стоит с закрытыми глазами, стремясь прочувствовать другого человека» [46, 58].

Упражнение «Прощальное слово»

Цель: завершение тренинга, получение позитивной обратной связи.

«Инструкция: «Рядом со мной стоит свободный стул. Каждый из вас поочередно будет на него садиться. Задача остальных – сказать члену группы, сидящему на свободном стуле, что, по их мнению, он приобрел в тренинге общения и как это поможет ему в жизни. Участник, сидящий на свободном стуле, выслушивает и благодарит»» [46, 58].

Упражнение «Обсуждение результатов тренинга»

Цель: рефлексия тренинга, интеграция полученного опыта.

«Ход: Участника предлагается завершить следующие предложения...:

- В результате тренингов произошли следующие изменения...
- Сложным было...
- Больше всего запомнилось...
- В процессе тренингов я осознал....» [46, 58].