

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

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

38.03.03 Управление персоналом
(код и наименование направления подготовки / специальности)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Разработка мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания персонала некоммерческой организации (на примере ИРОО «Родители Сибири»).

Обучающийся

З.А. Обрижану

(Инициалы Фамилия)

_____ (личная подпись)

Руководитель

канд. экон. наук, доцент Т.В. Полякова

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

Тольятти 2023

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: З.А. Обрижану

Тема работы: «Разработка мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания персонала некоммерческой организации (на примере ИРОО «Родители Сибири)»

Научный руководитель: к.э.н., доцент Т.В. Полякова

Цель исследования – разработка мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания некоммерческой организации ИРОО «Родители Сибири».

Объект исследования – ИРОО «Родители Сибири», основным видом деятельности которого является предоставления услуг по поддержке семьи, материнства, отцовства и детства.

Предмет исследования – особенности эмоционального выгорания работников.

Методы исследования – статистическая обработка результатов, методы сравнительного анализа, диагностика, опрос.

Краткие выводы по бакалаврской работе. Первый раздел дипломной работы, состоящий из двух параграфов, раскрывает теоретические аспекты возникновения симптомов эмоционального выгорания. Второй раздел включает характеристику организации, анализируются особенности профессиональной деятельности персонала и выявляются проблемы. В третьем разделе приводятся рекомендации по предотвращению симптомов феномена профессионального эмоционального выгорания персонала, экономическая и социальная эффективность.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные её положения в виде материала подразделов 2.2, 3.1 могут быть использованы специалистами ИРОО «Родители Сибири».

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка используемых источников, приложения.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты возникновения эмоционального выгорания персонала в организации	8
1.1 Понятие и стадии эмоционального выгорания в организации.....	8
1.2 Методы определения эмоционального выгорания сотрудников организации	15
2 Анализ степени эмоционального выгорания персонала ИРОО «Родители Сибири».....	22
2.1 Организационно-экономическая характеристика ИРОО «Родители Сибири».....	22
2.2 Анализ степени эмоционального выгорания сотрудников и выявление его причин ИРОО «Родители Сибири».....	30
3 Разработка мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания персонала ИРОО «Родители Сибири»	46
3.1 Мероприятия по предотвращению эмоционального выгорания персонала.....	46
3.2 Оценка предложенных мероприятий	54
Заключение	59
Список используемой литературы и используемых источников.....	62
Приложение А Диагностика по методу В. В. Бойко	65
Приложение Б Тест опросник по методу К. Маслач, С. Джексон	68
Приложение В Тест на определение «Уровня стресса».....	69

Введение

С давних времен проблема эмоционального выгорания сотрудника в различных сферах деятельности притягивала внимание психологов. Преобладает совокупность профессий, в которых специалист больше, чем в других случаях, сталкивается с чувством опустошённости, своей профнепригодности в результате непрерывного взаимодействия с другими людьми. Эффект настолько масштабен, что Всемирная Организация Здравоохранения (ВОЗ) внесла феномен эмоциональное «выгорание» в Международную классификацию болезней – как синдром, который преобразуется, в конечном итоге, из хронического стресса на рабочем месте [17].

Исследователи нашего времени сходятся во мнении, что стресс испытывает любой человек любой профессии. В современном мире сохранение здорового психического состояния особенно остро рассматривается в учреждениях, связанных с образовательной деятельностью, в организациях по роду деятельности, связанные с детьми, родителями, определяя в конечном итоге их работу в целом. Синдром эмоционального выгорания – это не что иное, как долговременная стрессовая реакция. Сотрудники, социально ориентированных организаций, первыми сталкиваются с проблемами пострадавших людей, истощенных, эмоционально раздавленных. Сотрудники, неизбежно, вовлечены в жизненно трудную ситуации каждого своего приемника. На развитие психоэмоционального выгорания влияют множественные факторы, такие как: необходимость сопереживания, принятие решений, ответственность перед родителями за здоровье и жизнь детей, проявление сочувствия и участия в трудных жизненных ситуациях, психологическая помощь родителям и детям, помощь в приобретении и формированию защитного поведения своих приемников. Коммуникативное общение (дети, родители, коллеги и другие) происходит одномоментно, что несёт перекрестное

воздействие на персонал организации. Все рабочее время проходит в повышенной готовности оказать помощь, в концентрации внимания, гиперответственность за жизнь и здоровье детей. В тоже время задача сотрудников состоит и в том, чтобы их услуги были доступны, понятны и востребованы. Эти факторы оказывают, определяющее влияние на возникновение эмоционального выгорания, которые вытекают в различные симптомы: подавление раздражения, нервозность, усталость, апатия, потеря интереса к семье, работе, к хобби и т.д. Все это – признаки депрессии. Данные признаки объединили психологи и выявили состояние «выгорание» во второй половине 20 века [4]. Подавление психораздражающих моментов наносит вред физическому и психологическому здоровью каждого сотрудника.

В тоже время специфика работы персонала обязывает проявлять энтузиазм, оптимизм, готовность принимать объективные решения, быть доброжелательным и активным, готовым прийти на помощь. Таким образом, эмоциональное выгорание персонала общественной организации социальной направленности необходимо рассматривать как современную проблему, которая требует поиске мероприятий по её предотвращению и внедрение их в управлении организации.

Нельзя не заметить, что при кажущейся многоаспектности и обширности исследований еще многие причины возникновения синдрома эмоционального выгорания недостаточно познаны и требуют дополнительного рассмотрения.

Глубокое и всестороннее рассмотрение различных аспектов теории и практики эффекта синдрома содержится в трудах российских и зарубежных авторов: В. В. Бойко, Ж. Волкова, К. Маслач, Б. Г. Афанасьев, Е. А. Климов, А. К. Гастев, Г. Селье, Л. Петрановская и другие. Все эти исследования позволяют глубже понять, что на самом деле синдром выгорания является защитной реакцией организма.

Однако, человек, находящийся в отрицании своего положения, может не всегда самостоятельно понять, что находится в напряжении, проживает стрессовую ситуацию. Профилактика по эмоциональному выгоранию дает возможность вовремя выявить, увидеть у себя проблему и найти пути ее разрешения.

Зная риски и условия, возникновения проблемы, можно предотвратить или снизить ее губительное действие. В данной проблеме заинтересованы и организация, и сам работник, игнорирование одной из сторон приведет в конечном итоге к регрессии синдрома.

Объект исследования – Иркутская региональная организация по поддержке семьи, материнства, отцовства и детства «Родители Сибири».

Предмет исследования – особенности эмоционального выгорания работников.

Информационной базой для написания квалификационной работы стали:

- национальные и международные нормативно-правовые акты (Конституция РФ, Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, законы, постановления);
- материалы официальной статистики;
- опрос и диагностика персонала исследуемой организации;
- нормативно-правовые акты, финансовые годовые отчеты;
- результаты исследований, теории.

Цель бакалаврской работы – разработать мероприятия по предотвращению эмоционального выгорания персонала в организации.

Для достижения цели, необходимо решить определенные задачи:

- разобрать понятие, сущность эмоционального выгорания в организации;

- провести анализ степени эмоционального выгорания сотрудников ИРОО «Родители Сибири»;

- разработать мероприятия по профилактике и выявлению выгорания в ИРОО «Родители Сибири».

При выполнении исследования были применены методы, такие как:

- теоретические – анализ, синтез, обобщение, дедукция;
- эмпирические – наблюдение, изучение документов, опрос, сбор фактов, тестирование, и обработка данных.

Данная выпускная квалификационная работа направлена на информирование о методах и способах предотвращения, а также преодоления синдрома эмоционального выгорания персонала некоммерческих организаций и их руководителей, в частности.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные её положения в виде материала подразделов 2.2, 3.1 могут быть использованы специалистами ИРОО «Родители Сибири».

Структура выпускной квалификационной работы заключается во введении, трех разделов, заключения, списка литературы и приложения.

1 Теоретические аспекты возникновения эмоционального выгорания персонала в организации

1.1 Понятие и стадии эмоционального выгорания в организации

«Термин «эмоциональное выгорание» впервые введен в 1974 году американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером для обозначения состояния здоровых людей, находящихся в тесном эмоциональном контакте с клиентами, пациентами при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможение, истощения с ощущением собственной бесполезности» [3]. Работники ощущали свою профнепригодность, бесполезность, эмоциональное опустошение. Позже это понятие расширил Р. Швабом. Он добавил в этот ранг специалистов таких профессий, как адвокаты, сотрудников органов власти, учителя и т.д.

Имеются различные значения эмоционального выгорания. К примеру, К. Маслач и С. Джексон считали, что это ответная реакция на продолжительные стрессы в результате межличностных взаимодействий. В.В. Бойко рассматривал этот феномен, как защитная реакция - результат на психотравмирующие факторы, вытекающая в виде полного или частичного исключения эмоции. Другой ученый дает другое определение – выгорание в результате сильнейшей эмоциональной нагрузки. Более полное описание дает М. В. Агапова – комплекс симптомов, влияние которого включает в себя многие уровни личности [14].

На рисунке 1 рассмотрим стадии профессионального выгорания.

1 стадия – стадия напряжения. После энтузиазма и активности приходят первые стрессовые ситуации, чувства снижаются, эмоции начинают притупляться. Сотрудник начинает чувствовать, что что-то не доделал, испытывает чувство вины, испытывает усталость и старается

переложить свою работу на своих коллег, при этом может появиться зависть к более успешным коллегам.



Рисунок 1 – Пять стадий профессионального выгорания

2 стадия – стадия резистентности (отрицания), начинает появляться агрессия, недовольство нарастает, раздражение на членов семьи, подозрительность к окружающим, компульсивное неадекватное поведение, появляется формальность к выполнению своих обязанностей, чувство равнодушие, ранимость на критику, страдает трудовая дисциплина. Человек все равно придет к следующей стадии, так как не в состоянии самостоятельно отследить свое положение.

3 стадия – стадия истощения, головные боли от недосыпа и постоянной усталости, ощущение своей профнепригодности, никчемности, пропадает интерес к себе, к жизни, к работе, измождение, сарказм, цинизм и обесценивание своего труда и всего что достигнуто, постоянное ощущение нехватки времени, появляются психосоматические симптомы (боль в спине и шеи, напряжение в теле, скачки давления и т. п.).

4 стадия – стадия кризиса. Человек теряет способность работать, здоровье ухудшается, появляются хронические заболевания. Депрессия усугубляется.

5 стадия – стадия «пробивания стены». Человек в полном отчаянии, опустошение, на «самом дне». Испытывает чувство полной бесполезности своей жизни. Хронические заболевания угрожают жизни [8].

«Почти 70% организации в России сталкиваются с проблемой профессионального и эмоционального выгорания сотрудников. Об этом «Таким делам» сообщили в Центре оценки общественных инициатив Института прикладных политических исследований НИУ ВШЭ, который презентовал результаты исследования «Оценка уровня организационного развития НКО» [12].

Как утверждает известный психолог, нашего времени, Л. Петронавская – «Это зависит от того, насколько человек далеко зашел. Задача не в том, чтобы никогда эмоционально не выгорать, это невозможно. Задача в том, чтобы замечать процесс на самых ранних стадиях» [13]. Решение задачи заключается в предотвращении эмоционального сбоя у людей.

Для того, чтобы что-то предотвратить, необходимо рассмотреть предпосылки возникновения выгорания. Рассмотрев различные понятия эмоционального выгорания, возьмем работу, предложенную К. Маслач и М. Лейтер. По мнению американских психологов, выгорание – результат несоответствия между личностью и работой, независимо от профессии. И увеличение этого несоответствия приводит к повышению вероятности возникновения феномена выгорания. Если заметить на ранних стадиях появления несоответствия в рабочих моментах, то есть вероятность снизить эмоциональное напряжение среди персонала.

Рассмотрим шесть пунктов:

- несоответствие между ресурсами сотрудника и повышенными требованиями. Риск снижения качества выполняемой работы, непонимание между коллегами;
- несоответствие между желанием самостоятельности выполнения работы сотрудником и жесткими рамками администрации, и ее

контролем. Риск возникновения бесполезности своей деятельности, ощущением, что «все зря»;

– несоответствие ожидания вознаграждения за проделанную работу. Риск непризнания трудов;

– несоответствие коллективного взаимодействия, утешения, поддержки от коллег. Риск появления постоянного чувства враждебности, отсутствие сопричастности;

– несоответствие между сотрудником и его работой, риск возникновения несправедливости, что влияет на самоуверенность и самооценку;

– несоответствие между воспитанием персонала и этическими нормами. Например, обязывают сотрудника привирать, обманывать. Сотрудник испытывает дисгармонию, давление со стороны руководства.

Таким образом, чем выше эмоциональная нагрузка, тем больше возникновения опасности для тех людей, с кем работает человек, тем выше уровень эмоционального выгорания [3].

Феномен выгорания – это комплекс симптомов [4]. Рассмотрим более детально пять симптомов, характерных для синдрома выгорания в таблице 1. Организм не справляется с нагрузкой на био-психо-социо-духовном уровне. Личность сама уже не может справиться со своим состоянием, необходимо просить помощь у профессионалов. Но зачастую этот процесс очень длительный и непростой. Личность дезориентирована, нет понимания важности, ценности не только своей трудовой деятельности, а также всего мира вокруг себя, своей жизни.

Таблица 1 – Характеристика симптомов эмоционального выгорания

Симптомы	Характеристика
Физические	Истощение, усталость, тревожный сон, бессонница, отдышка, тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание, повышенное давление, проблемы с недостатком или избытком веса, язвы, нарывы, проблемы с сердцем
Эмоциональные	Неэмоциональность, черствость, сарказм, цинизм, агрессивность, тревога, раздражительность, рассеянность, беспокойство нарастает, пессимизм в работе, депрессия, рыдание, беспочвенные истерики, душевные страдания, повышение деперсонализации, чувство одиночества и чувства покинутости
Поведенческие	Сверхурочная работа, безразличие к еде, потеря аппетита, желание в течении всего дня отдохнуть, постоянная усталость, нежелание двигаться, импульсивность в поведении, злоупотребление психоактивными веществами (алкоголь, таблетки, табак)
Интеллектуальные	Пропадает интерес к работе, к новым проектам, апатия, иссякает творческий интерес к работе, влечение к формальностям, шаблонностям, отказ от коллективных мероприятий, обучению, безразличие;
Социальные	Нехватка времени, изоляция, нет взаимопонимания, ограничение социальными контактами, нежелание контактировать с другими, уменьшение активности, усиливается ощущение одиночества со стороны семьи, друзей.

Профессор В. В. Бойко раскрывает и другие симптомы:

- симптом «эмоционального дефицита». Специалист ощущает, что не может уже помогать субъектам своей деятельности, не может сопереживать, проявлять отзывчивость на ситуации. Этот симптом легко отследить, так как сотрудник переживает из-за возникающих симптомов отчуждения. Эффект усиливается со временем, негативные эмоции преобладают больше, чем позитивные. Появляется в поведении грубость, агрессия, резкость, капризы, обиды;
- симптом «эмоциональной отстраненности». В работе человек перестает испытывать какие-либо эмоции. Включается признак регидности, как защитная реакция. Равнодушие ранит и причиняет ущерб субъекту. Сотрудника ничего не радует, но и не печалит, ему все равно;

– симптом «личностной отстраненности». Симптом проникает глубоко, изменяя ценности личности. К коллеге, к семье, с людьми, которым должен помогать, сотрудник относится как к предмету. Обесценивание своего труда, пропадает интерес к работе в общем. На этом уровне проявляются психопатические явления. Нервоз. Таким людям не следует работать в социальной сфере;

– симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Чувство страха, гнева, бессонница, у человека начинают проявляться хронические заболевания. Человек просто физически не способен выполнять простые трудовые функции.

Следует отметить, что симптомы не проявляются одновременно у группы лиц. И как правило, выгорание зависит от статуса личности, от круга общения, отношении семьи и др. В зависимости от внешних факторов можно выделить три типа людей, у которых эмоциональный синдром выгорания возникает чаще.

Три типа людей:

– педантичный. Это очень ответственный человек, пример для подражания, целеустремленный. Чаще симптомы – усталости, сонливости, апатия;

– демонстративный. Лидер во всем, кропотливая работа-рутина его истощает. Симптомы чаще всего гнева, раздражительности;

– эмотивный. Гиперчувствительный человек, ранимый, подвержен самобичеванию, саморазрушению в эмоциональном плане.

Все симптомы приводят к разрушению, ухудшению качества жизни [8].

Для первоначально решения предотвращения эмоционального выгорания следует разрабатывать программы по управлению стрессом.

Рассмотрим два уровня управления стрессом:

– на уровне организации: например, релаксация, занятие йогой, прослушивание приятной музыки, дыхательная гимнастика, несколько раз в день переключать свое внимание на положительные предметы

(картина, фото родных, наблюдение за природой). Психологи организации проводят тренинги для освоения коммуникативной культуры, изучением и закреплением приемов сброса напряжения. Коллективные поездки, тренинги, походы, прохождение квестов укрепляют взаимоотношения между сотрудниками. Обмен опытом, неформальное общение на совместных мероприятиях вносят новые положительные эмоции, энергию и силы для дальнейшей деятельности. Такие программы используют для всей организации, чтобы разгрузиться и с новыми силами идти вперед;

– для отдельной личности: здесь задействованы программы по нейтрализации стрессов, включающие тренинги, медитации, упражнения, антидепрессивная диета [20] и даже молитву. Человеку рекомендуется иметь какое-нибудь увлечение, хобби, не связанное с работой. Найти, на основе наблюдения за собой, «свой колодца». Эти колодца помогут восполнять энергию, восстановить силы, снять напряжение и стресс. Например, человек любит после трудового дня принять ванну, пощелкать семечки на диване, почитать любимую книгу, сделать косметические спа-процедуры, а может быть просто уединиться на двадцать минут в комнате. У всех будут разные приемы в виду особенностей характера и психотипа личности [4].

Множество способов можно применять без помощи специалистов. Такие как, утренние водные процедуры холодной водой – обливание. Обливание чудесным способом придаст прилив сил, энергию, позитивный настрой на день и укрепление здоровье, что немало важно. Прогулка до работы и обратно пешком тоже укрепляет иммунную систему и снимает напряжение на опорно-двигательную систему. Современный способ с зеркалом – подойти, посмотреть на себя в зеркало, улыбнуться и можно проговаривать вслух аффирмацию. Ежедневная улыбка своему отражению придаст уверенность и любовь к себе, чувство игривости и позитивного настроения, тренировка позитивного мышления, расслабление. «Старая»,

«добрая» утренняя зарядка так же даст сил, здоровья, гибкости, драйва, желание двигаться. На рабочем месте чаще проветривать офис, найти минутку для звонка любимым людям, помассировать мочки ушей, лишний раз самому отнести документы, например, коллеге.

Все научные исследования доказывают простую суть того, что стресс – это нормальное явление для любого человека. Жизнь – это путь с зигзагами и крутыми поворотами. Отсутствие стресса и эмоций – это не норма, это смерти подобно. Только продолжительное нахождение человека в эмоциональном напряжении, без проработки, ведет к болезням и разрушениям, к эмоциональному срыву и в последствии к выгоранию. Самым главным фактором является самонаблюдение человека за своим состоянием и информирование профилактики эмоционального выгорания в организациях. Исходя из вышесказанного, исследование самих причин синдрома эмоционального выгорания, выявление стадии профессионального выгорания, конечно, имеет большое значение, так как это поможет оказать профессиональную помощь персоналу и разработать программу.

1.2 Методы определения эмоционального выгорания сотрудников организации

Эмпирическим методом диагностики эмоционального выгорания применим метод диагностики выгорания личности В. В. Бойко [11]. Цель данной диагностики в исследовании симптомов «синдрома эмоционального выгорания» в процессе выполнения своих прямых обязанностей в профессиональной деятельности под воздействием отрицательных стресс-факторов: напряжения, стадии отрицания, истощения на эмоциональном уровне. Автор считает, что синдром выгорания не что иное, как защитная реакция человека в ответ на стрессовые ситуации. Психоэмоциональное состояние влияет не только на ход работы в целом, но и на отношения с коллегами, партнерами. Синдром эмоционального выгорания несет в себе

один положительный феномен, который позволяет человеку отстраниться от источника боли, сэкономив тем самым свою энергию.

1. Методика позволяет диагностировать симптомы по 12 шкалам. В свою очередь шкалы распределяются в три фазы стресса по равным количествам симптомов. Ведущие симптомы в каждой фазе представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Симптомы на разных фазах эмоционального выгорания

Для подсчета теста применяется усложненная схема. Каждый вариант ответа оценивать следует по количеству баллов, который указан в ключе. Такая необходимость обуславливается в определении тяжести симптома, каждый из которых включает в себя определенные признаки. Всего 84 утверждений, на которые следует ответить «да» или «нет». Максимальная оценка – 10 баллов получает тот признак, наиболее характерный для этого симптома. Ключи дают возможность в подсчете баллов для каждой субшкалы (Приложение А).

Подсчет результатов проводят в три этапа. Во-первых, идет количественный подсчет выраженности отдельного симптома, во-вторых, суммируются показатели по каждой из фаз эмоционального выгорания, далее определяем показатель итоговый как сумму всех 12-ти симптомов. Трактование результатов базируется на качественно-количественном анализе, который проводится за счет сравнения результатов внутри каждой представленной фазы выгорания. У каждой фазы есть доминирующие симптомы, следует отметить в какой фазе преобладает их наибольшее количество.

Обработка данных в соответствии с «ключом».

Подсчитываем сумму баллов отдельно для каждого из 12 симптомов, с учетом коэффициента, указанного в скобках. Суммируем баллы и определяем количественный показатель выраженности.

Подсчитывается сумма всех показателей отдельно для каждой фазы.

Находим итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания, т.е. сумму показателей всех 12-ти симптомов.

Важное значение имеет показатель выраженности на отдельно взятые симптомы. Значения параметров баллов колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом;
- 10-15 баллов – складывающийся;
- 16-20 баллов – сложившийся симптом;
- 20 и более – относится к доминирующим в фазе или во всем синдроме выгорания.

Дальше проводят интерпритацию всего опросника – этап осмысления показателей в каждой фазе стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». Оценка каждой фазы возможна в пределах от 0 до 120 баллов. По количественным итогам мы можем судить насколько каждая из исследуемых фаз сформировалась. Показатели по разным фазам не суммируются, так как эти показания будут иметь лишь относительное

значение при обзоре общего синдрома эмоционального выгорания. Значение баллов фазы:

- 36 и менее баллов значит, что фаза не сформировалась;
- 37 - 60 баллов говорят о том, что фаза на стадии формирования;
- 61 и более – фаза сформирована по итогам показателей.

Тест показывает в каких направлениях надо влиять на обстановку в рабочем коллективе, чтобы снизить влияние стрессового напряжения, в каких случаях можно помочь личности скорректировать влияние отрицательных факторов, чтобы исключить факторы истощения, если таковые выявлены. По результатам теста по количеству баллов можно определить три стадии, на которой находится каждый сотрудник организации:

- 1 стадия – фаза не сформировалась, не выражена, т.е. «минус»;
- 2 стадия – фаза в стадии формирования;
- 3 стадия – фаза сформирована, т.е. «положительно».

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы: какие симптомы доминируют; какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается истощение»; объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами; какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности; в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение; какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

Второй тест-опросник, диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) предлагает 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой [7]. Необходимо прочитать утверждение и решить, бывают ли у вас такие мысли или чувства, те или иные переживания. Позиция «0» - никогда; позиция «6» - ежедневно. Для этого можно зачеркнуть или обвести кружком балл на бланке (Приложение Б).

Для того чтобы определить уровень выгорания по каждой субшкале (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений) необходимо сложить баллы, которые вы поставили к каждому утверждению. Результаты подсчитывают с помощью ключа опросника выгорания (таблица 2).

Таблица 2 – Ключ опросника выгорания

Субшкала	Номер утверждения	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукция персональных достижений	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Примечание – ответы на утверждение под номером 6 считаются в «обратном порядке», т.е. ответ «никогда» соответствует максимальному количеству баллов – 6 баллов.

Оценки по субшкале дают понять на каком уровне находится каждый сотрудник организации, от низкого до высокого уровня. В результате, по данным в таблице 3, можно определить оценку уровня выгорания.

Таблица 3 – Оценка уровней выгорания

Субшкала	Низкий уровень (L)	Средний уровень (M)	Высокий уровень (N)
Эмоциональное истощение	0 – 15	16 – 24	25 и более
Деперсонализация	0 – 5	6 – 10	11 и больше
Редукция личных достижений	37 и больше	31 - 36	30 и меньше

В итоге: высокие оценки по двум первым субшкалам и низкие по шкале – редукция личных достижений свидетельствует о наличии высокого уровня профессионального выгорания персонала организации.

Третий тест проведен на выявление уровня стресса сотрудников организации.

Тест взят из учебного пособия Т. В. Вырупаева, И. Ю. Моськина (Приложение В).

Тест представлен из двадцати вопросов и четыре варианта ответа. За каждый соответствующий ответ начисляется определенное количество баллов. Подсчет баллов за ответы прост: «почти некогда» – 1 балл, «редко» – 2, «часто» – 3 балла, 4 балла за ответ «почти всегда».

Сумма баллов узнать уровень стресса на данный момент времени.

До 30 баллов – человек легко справляется с жизненными трудностями, относятся к ним спокойно и рассудительно.

Стрессоустойчивые люди.

Сумма баллов от 31 до 45 говорит о том, что люди живут в бешеном ритме жизни, но с удовольствием принимают все трудности. Целеустремленные люди, умеют добиваться своего.

Рекомендация – научиться расслабляться и получать удовольствие от этого процесса. Стресса не наблюдается.

Сумма от 46 до 60 баллов говорит о том, что стрессовое состояние рядом.

Необходимо научиться принимать жизненные проблемы с рациональным подходом.

Радоваться простым моментам в жизни.

Проработать свой страх сделать ошибки, к неудачам.

Учиться отдыхать.

Необходимо увидеть у себя это состояние и предотвратить еще более тяжелых последствий стрессового состояния.

По результатам теста людей с суммой более 60 баллов показывает состояние хронического стресса.

Такой стресс опасен для здоровья. Рекомендации людям в хроническом стрессе – изменить свой образ жизни, отказаться от разрушающих привычек, больше времени уделить на любимые дела.

Необходима более спокойная обстановка [3].

2 Анализ степени эмоционального выгорания персонала ИРОО «Родители Сибири»

2.1 Организационно-экономическая характеристика ИРОО «Родители Сибири»

База исследования выбрана некоммерческая организация Иркутская региональная организация по поддержке семьи, материнства, отцовства и детства «Родители Сибири» [16].

Сокращенное название – ИРОО «Родители Сибири».

Дата регистрации в Министерстве Юстиции Иркутской области: 23.06.2017 г.

ИНН: 3801142877

КПП: 380101001

ОГРН: 1173850023709

ОРПО: 14709558

Юридический адрес: Иркутская область, г. Ангарск, мкр. Байкальск, ул. Огарёва 4.

Фактический адрес: Иркутская область, г. Ангарск, 15 м/р, дом 9, пом. 116.

Организационно-правовая форма – Общественная организация. Организация существует и успешно функционирует более 5 лет. ИРОО «Родители Сибири» существует как некоммерческая организация, создана она по инициативе граждан. Основная главная цель НКО «Родители Сибири» заключается в поддержке семейного очага, посредством материнства, отцовства и самих детей по территории Иркутской области.

Главная особенность и отличие от коммерческой организации в том, что она не извлекает прибыль и не распределяет полученную прибыль между участниками и учредителями. Продукты деятельности НКО – товары и услуги.

«Миссия ИРОО «Родители Сибири» – утверждение благополучной семьи как основы для развития будущего ребенка, страны и общества в целом» [9].

Главное финансирование организации поступает с бюджета региона, области и за счет проектов, которые участвуют и выигрывают в Президентских грантах [15]. Дополнительными источниками являются вступительные и членские взносы, добровольные пожертвования в денежной и натуральной форме, доходы от деятельности, доходы от сделок и иные поступления, не запрещенные законом. Крупные проекты за счет финансирования Президентских грантов организации ИРОО «Родители Сибири» за 5 лет работы представлены в рисунке 3.

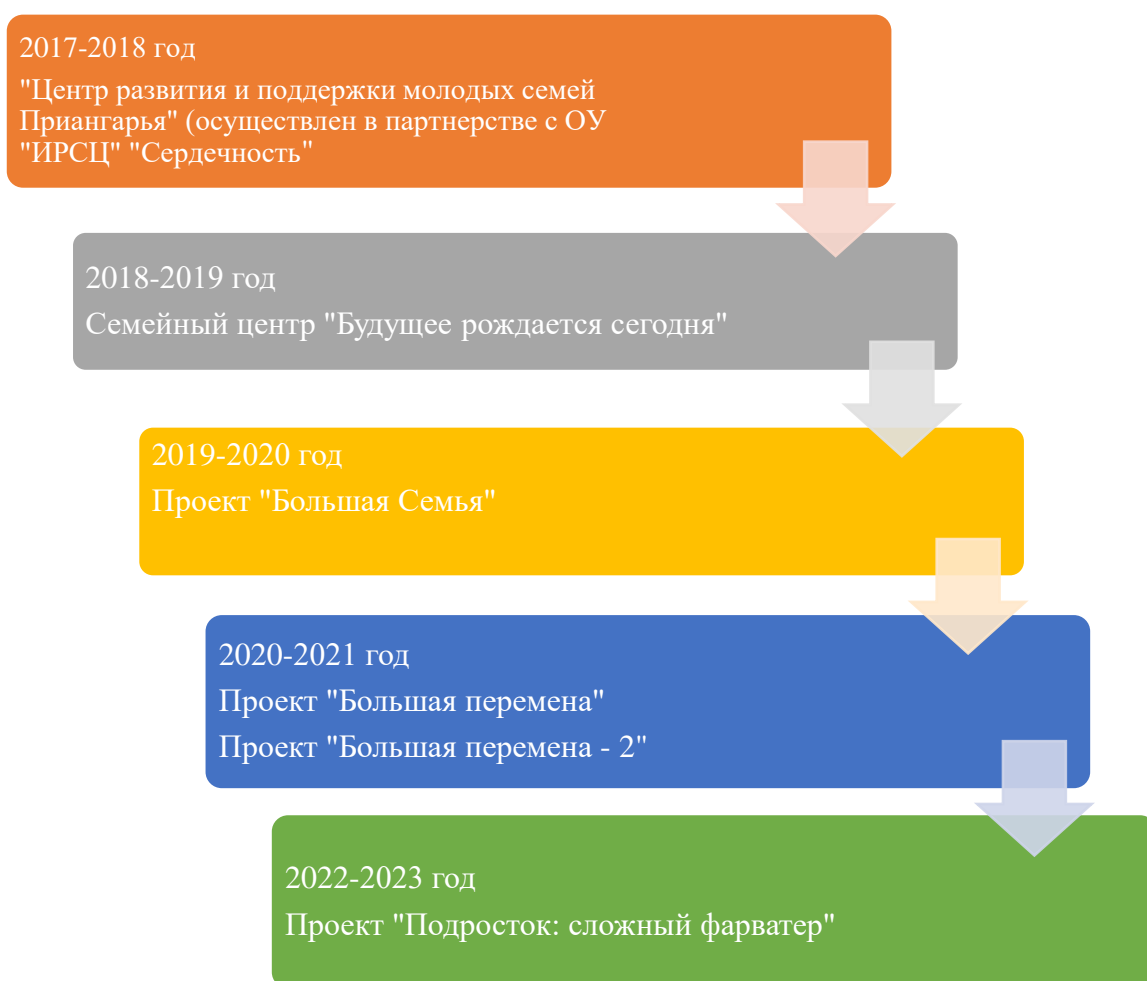


Рисунок 3 – Главные проекты ИРОО «Родители Сибири»

«Основой деятельности организации «Родители Сибири» является принцип добровольности, равноправия, гласности, коллегиальности, самоуправления, законности и выбора руководящих органов. Организация действует в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О некоммерческих организациях», общепризнанными нормами международного права, действующим законодательством Российской Федерации и Иркутской области, а также настоящим Уставом» [18].

Организация является юридическим лицом, может открывать расчетные счета, печать, бланки, эмблему, символику. Организация сама принимает решение какими методами достигать главные цели:

- традиционные семейные ценности;
- укрепление престижа и роли семьи в обществе и государстве;
- защита материнства, отцовства и детства;
- профилактика социального сиротства, привлечение общественности к проблемам;
- способы сплочения родителей для поддержки детей, семей, состоящих в группе риска;
- поддержка детей-сирот, выпускников детдомов, и детей, оставшихся без попечения;
- сохранение и укрепление нравственных, моральных устоев семьи и общества и другие [18].

Организация проводит масштабные конкурсы среди детей сирот, среди семей с детьми, является связующим партнером среди других некоммерческих организаций, проводит консультации психологов, дают профессиональную юридическую помощь, проводят мастер классы, тренинги, конференций, круглые столы и т.д.

Учредителями могут быть граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, законно находящиеся на территории РФ и достигшие совершеннолетия, общественные объединения. Члены НКО имеют равные права и обязанности. Прием в члены принимается большинством голосов Правления. Добровольно, член организации имеет право выйти из организации. За повторное нарушение устава организации, путем голосования 2/3 членов Правления последует исключение из организации.

Высшим руководящим органом является Общее собрание членов организации, состоящего из числа своих же членов (председателя, секретаря, руководящим собранием).

Правление, то есть руководящий орган находится в Иркутской области города Ангарск. Правление имеет полномочия контролировать всю работу всего коллектива и исполняет решения Общего собрания. Осуществляет все юридические права, вносит свои коррективы, предложения по проектам, утверждает годовую смету, дает согласие на сделки, утверждает финансовый план.

Директора избирают сроком на 4 года. Директор созывает заседание Правления организации не реже одного раза в три месяца. Руководитель действует без доверенности от имени организации. Решает хозяйственные нужды, разрабатывает и утверждает внутренние нормативные документы. Директор заключает контракты, и контролирует выполнения условий договора. Директор в ИРОО «Родители Сибири» проводит собеседования, принимает и увольняет персонал, утверждает должностные обязанности, имеет право подписывать документы, организовывает бухгалтерский учет и годовую отчетность. Директор отчетывается Общему собранию и Правлению. Когда директор отсутствует, то за него исполняет должностные инструкции один из членов Правления.

Организация работает с государственными денежными средствами (президентские гранты, местные субсидии, государственные контракты, местные конкурсы). Для прозрачности и исключения мошеннических

операции в организации избирается Общим собранием Ревизор, сроком на четыре года. Ревизор контролирует, проверяет финансово-хозяйственную деятельность организации не реже одного раза в год и отчитывается перед вышестоящими органами: Правлением и Общим собранием [18].

В организации персонал немногочислен и многие сотрудники совмещают трудовую деятельность. Например, бухгалтер ведет финансовые отчеты для налоговой, отвечает за техническую часть приема сотрудников на работу, то есть выполняет функции делопроизводителя и при этом проводит кулинарный мастер-класс 4 раза в месяц по плану.

Администрация города Ангарск предоставило помещение организации для пользования. Юрист консультирует на своей территории.

Рассмотрим организационную структуру организации ИРОО «Родители Сибири» на рисунке 4.



Рисунок 4 – Организационная структура ИРОО «Родители Сибири»

В штат входят: директор, бухгалтер, педагоги-психологи, координатор, уборщик помещения. Сотрудники штата работают по стандартному

трудовому договору РФ "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 07.10.2022) [1].

Внештатные сотрудники, работающие по гражданско-правовому договору: мастера творческих студий, консультанты, организатор массовых мероприятий. Творческий штат организации предоставляют услуги, оформлен по гражданско-правовому договору "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022) [2]. Такие трудовые отношения под защитой гражданского законодательства.

Первоначально, всего в организации было 15 человек и все женского пола. Все специалисты набирались больше всего знакомые, хорошо проверенные люди, даже приходилось привлекать специалистов с ближайшего города. Уже потом, в ходе деятельности, набрался персонал города Ангарска для удобства согласования времени мероприятий, согласования графика и т.д.

В 2020 году коллектив уже в составе 6 штатных сотрудников и 13 внештатных. В 2021 году членов организации уже 20 человек. В 2022 году штатных сотрудников в организации в составе 7 человек: директор, бухгалтер, педагоги-психологи, координатор и уборщик помещения. В состав внештатных сотрудников входят: мастера творческих студий и мастерских, консультанты, лекторы и организаторы массовых мероприятий – всего 15 человек.

У общественной организации есть волонтерское движение, которое участвует во многих культурных мероприятиях, такие как: новогодние, праздничные, прогулки с детьми-инвалидными и многие другие. Отряд волонтеров «Старшие братья и сестра» участвуют в играх на природе, помогают с вручением подарков победителям конкурсов, реализуют флешмобы.

Деятельность организации ИРОО «Родители Сибири» территориально охватывает с каждым годом новые города, посёлки, районы. В данный

момент задействованы 10 округов и 30 муниципальных районов из 43 в Иркутской области.

Всего за пять лет успешного существования ИРОО «Родители Сибири» запланировала, нашла финансирование (пять масштабных грантов и два крупных областных, местных субсидии) и реализовала проекты, задействовав более 250 тысяч человек и привлечено более 2000 волонтеров. Более 27 миллионов за пять лет вложено в осуществление блага для 268546 человек. В общественной организации состоит более 1000 семей с детьми со всей территории Иркутской области. Постоянная связь между участниками, наблюдателями, партнерами происходит через Viber-сообщество, You Tube канал, Telegram канал, подкаст-каналы, группа в VK и сайт [10].

Проанализируем финансирования и расходы за последние три года. Данные представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Приход и расход ИРОО «Родители Сибири»

Показатели	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Изменение (+, -)		Темп роста, %	
				2021/ 2020	2022/ 2021	2021/ 2020	2022/ 2021
1	2	3	4	5	6	7	8
Финансовые источники, руб.	3932194	5998988	7165828	2066794	1166840	152	119
Расходы:							
Оборудование, расходы, руб.	384276	700100	1444685	315824	744585	182	206
Страховые взносы. Налоги, расходы, руб.	618993	720405	815425	101412	95020	116	113
Полиграфические расходы, руб.	59200	80900	107574	21700	26674	137	133
Юридические, информационные консультации, руб.	623844	675906	402570	52062	-273336	108	59
Командировочные, руб.	-	-	160233	-	160233	-	100
Фонд оплаты труда, руб.	2845300	3167313	4029780	322013	862467	111	127
Численность работающих, чел	19	20	22	1	2	105	110
Среднегодовая заработная плата работающего, руб.	149752,63	158365,65	183171,8	8613,02	24806,15	106	116
Прочие расходы, руб.	2508,4	2700,5	2409,28	192,1	-291,22	108	89

Финансирование за счет выигрыша в конкурсе президентских грантов является основным. По факту некоммерческая организация является посредником между источниками финансирования и получателями услуг, предоставляемые этой организацией. За счет расширения деятельности на территории Иркутской области в 2022 году появилась новая графа расходов – командировочные. В этом же году снизилось количество оказания юридических, консультативных и информационных услуг на 273336 рублей.

Денежные поступления можно разделить на два вида:

- внешние источники – это целевые поступления с бюджета государства, гранты, субсидии, поступления с фондов;
- внутренние источники – это денежные средства, имеющиеся в НКО и ее деятельность, приносящая дополнительные денежные средства [6].

Рассмотрим основные экономические показатели функционирования ИРОО «Родители Сибири» за 2020 – 2022 гг. (таблица 5).

Таблица 5 – Основные экономические показатели функционирования ИРОО «Родители Сибири» за 2020 – 2022 гг.

Источники финансирования	План 2020г.	План 2021 г.	План 2022 г.	Изменения (+,-)		Темп роста (%)		Темп прироста (+,-)	
				2021/2020	2022/2021	2021/2020	2022/2021	2021/2020	2022/2021
Президентские гранты (руб.)	2998738	5360688	6450678	2361950	1089990	178	120	78	20
Областные гранты (руб.)	283 456	243300	289 650	-40156	46350	86	119	-14	19
Государственные контракты (руб.)	550 000	275 000	300 000	-275000	25000	50	109	-50	9
Другие проекты (местные конкурсы, субсидии (руб.)	100 000	120 000	125 500	20000	5500	120	104	20	4
Всего	3932194	5998988	7165828	2066794	1166840	152	119	52	19

По итоговым данным таблицы наблюдаем изменения только с положительным знаком, что говорит о том, что поступления с каждым годом

увеличиваются, незапланированных перерасходов в организации нет. Темп роста по результатам анализа больше ста процентов, следовательно, идет рост и развитие некоммерческой организации ИРОО «Родители Сибири». Положительные показатели прироста источников финансирования в конечном итоге, показывают, что организация смогла повысить финансирование.

Но как видно, что абсолютный показатель за 2022 год меньше, чем за 2021 год на 899954 рубля, это говорит о том, что темпы деятельности снизились по сравнению с предыдущим годом [10]. Из этого следует, что организация находится в зоне роста, развивается, в полной мере реализовывает свои цели и задачи. Организация существует для удовлетворения потребностей, решения трудных ситуаций своих благополучателей, и самая трудной задачей руководителя является то, чтобы больше было целевых поступлений. ИРОО «Родители Сибири» справляется с данной задачей. По таблице 5 видно увеличивающийся прогресс с каждым годом, но риск некоммерческой организации существует всегда, так как есть вероятность снижения или отсутствия финансирования на следующий год.

2.2 Анализ степени эмоционального выгорания сотрудников и выявление его причин ИРОО «Родители Сибири»

Профессиональная деятельность сотрудников требует определенных навыков, знаний и опыта:

- высшее образование обязательно для всех сотрудников, кроме рабочего по уборке помещения;
- свою деятельность вести только в рамках закона;
- уважение к себе, к коллегам, к людям, с кем приходится сталкиваться повседневно, коммуникабельность, честность, открытость;

- проявлять смелость и мужество, умение принимать быстрые решения перед непредвиденными трудностями, в ситуациях опасных для жизни;
- общими усилиями поддерживать авторитет своей организации и на работе, и в повседневное время;
- любовь к детям, к людям в целом, к стране, к своему краю и городу.

Для анализа кадрового состава некоммерческой организации ИРОО «Родители Сибири» персоналу были предложены заполнить анкету и указать в ней основные социально-демографические характеристики: должность, стаж работы в организации, возраст, образование.

Кадровый анализ организации представлен в таблице 6. На основании данных таблицы, что происходит прирост кадров на 3 человека. Возрастная категория персонала в основном старше в категории от 36 до 46 лет – 12 человек, и 8 специалистов старше 46 лет. Весь кадровый состав организации принимается с высшим образованием, за исключением уборщика помещения и координатора (фотограф и копирайтер в одном лице). Девятнадцать человек трудится более 4 лет в организации.

Таблица 6 – Кадровый анализ персонала ИРОО «Родители Сибири»

Категория персонала	Численность, чел.			Изменения (+,-)		Возраст, лет			Образование	Стаж	
	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2021/2020	2022/2021	20-35 лет	36-45 лет	46-60 лет		Менее 3 лет	Более 4 лет
Штат											
Директор	1	1	1	-	-	-	-	1	Высшее	-	1
Бухгалтер	1	1	1	-	-	-	-	1	Высшее	-	1
Педагоги-психологи	2	2	3	-	1	-	1	2	Высшее	1	2
Координатор	1	1	1	-	-	1	-	-	Студент	-	1
Уборщик	1	1	1	-	-	1	-	-	Студент	-	1
Внештат											
Мастера творческих студий	9	10	10	1	-	-	8	2	Высшее	1	9
Консультанты	1	1	1	-	-	-	1	-	Высшее	-	1

Продолжение таблицы 6

Категория персонала	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2021/2020	2022/2021	20-35 лет	36-45 лет	46-60 лет	Образование	Менее 3 лет	Более 4 лет
Организатор массовых мероприятий	1	1	1	-	-	-	1	-	Высшее	-	1
Лекторы	2	2	3	-	1	-	1	2	Высшее	1	2
Всего	19	20	22	1	2	2	12	8	-	3	19

На основании проведенного анализа, можно сделать вывод, что кадровый состав растет за счет высококвалифицированных сотрудников, но в возрасте от 46 лет, что говорит о том, что в организацию востребованы люди с большим жизненным и профессиональным опытом в работе с людьми.

Рассматривая последние три года развития организации. Можно наблюдать, что организация стойко перенесла 2020 год, год пандемии и при этом помогла больше всего по количеству своим благополучателям по сравнению с другими годами, статистика представлена на рисунке 5.

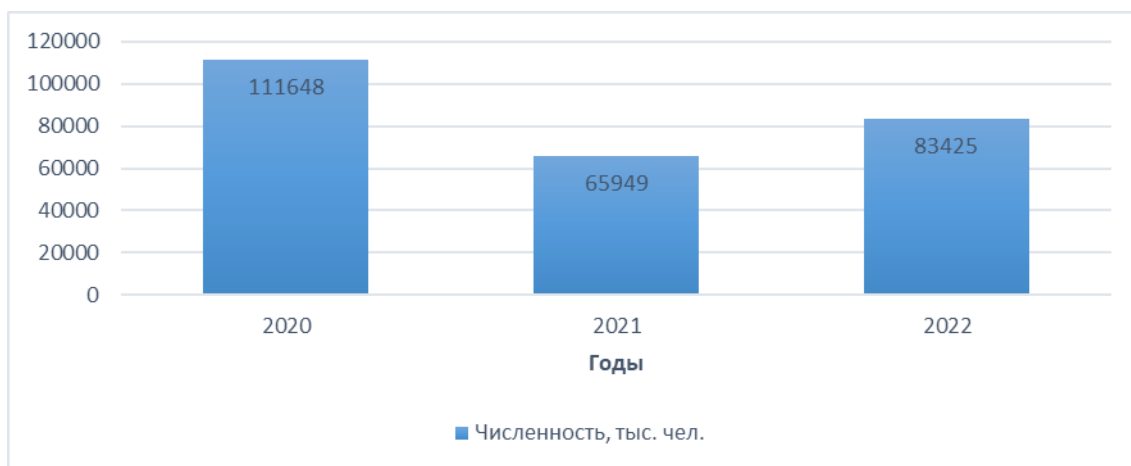


Рисунок 5 – Профессиональная нагрузка на персонал

За 2020 год оказано более 100 тысяч человек в виде психологической, консультативной, досуговой услуги. В 2021 году обстановка менее напряжена, напряжение среди населения есть, всего 65949 человек получили

помощь и услуги, но уже не такое внезапное, как в 2020 году, когда люди не понимали с каким вирусным заболеванием столкнулись и как с ним бороться. В 2022 году показатель численности чуть больше, чем в 2021 году, но меньше на 28223 человека в 2020 году, хотя по событиям, напряжению среди населения и международного положения крайне опасное и стрессовое. 2022 год – начало специальной военной операции, которая длится до сих пор. Такое наблюдение по данным рисунка 5 дает нам сделать вывод, что психоэмоциональное состояние персонала не дает возможности оказать помощь большему количеству благополучателей, предоставить услуги.

Деятельность персонала связана с большой нагрузкой. Как, выяснилось, в организации за все время существования не проводилась профилактика эмоционального выгорания персонала, что может повлиять на общее дело в целом и на здоровье каждого сотрудника в отдельности.

Психолог, и директор в одном лице, по совместительству, проводит терапевтические группы из 12 человек, и каждого человека нужно выслушать, вовлечься в ситуацию, держать внимание на протяжении всего времени, даже когда встреча заканчивается, так как группа встречается вновь и просто необходимо помнить каждую историю каждой женщине. Группа несет название «Жилетка». Психолог проживает вместе с ней ситуации, ищет способы решения, чтобы разорвать замкнутый круг, рекомендовать практические задания и быть при этом самому в ресурсе. Очень непросто работать с людьми, когда связь несет эмоциональную нагрузку. Такая группа проводится два раза в месяц на протяжении всего года. В организации в составе есть еще 2 психолога. В таблице 7 можно увидеть нагрузку на психологов за каждый год, в оказании психолого-педагогическом сопровождении и в оказании профессиональной поддержке педагогам, родителям, работникам различных социальных организаций. Следует заметить, что в 2022 году в штат принят еще один психолог.

Таблица 7 – Нагрузка на психологов ИРОО «Родители Сибири»

Услуга психологов	2020 год	2021 год	2022 год	Изменения (+,-)	
				2021/2020	2022/2021
Психолого-педагогическое сопровождение	712 человек	520 человек	786 человек	-192	266
Профессиональная поддержка	1655 человек	900 человек	1375 человек	-755	475

Наблюдается зависимость, что в год 2020 – год пандемии и в год военной операции в 2022 году больше всего оказано услуг в профессиональной поддержке психологов некоммерческой организации. В 2021 году, когда отменили строгие ограничения и ковид пошел на спад, то и психологическое состояние населения улучшилось.

Мастера творческих студий и мастерских проводят много мастер-классов. Творческие родительско-детские студии разнообразны: живопись, кулинария, твистинг, канзаши, валяние из шерсти, мыловарение, правополушарное рисование, бисероплетение, вязание, плетение из бумажной лозы, лепка из полимерной глины. Мастера отмечают, что на такие встречи проходят плодотворно как для детей, так и для родителей. На такие мастер классы ребенок приходит в сопровождении одного из родителей и вместе занимаются – это обязательное условие услуги семейного просвещения. Один из таких проводится в «Ангарской школе-интернат 1» с детьми с ограниченными возможностями – кулинария. Так же организация проводит творческие семейные конкурсные программы, охватывающие все 40 районов, порой участников достигает более 1000 семей за один конкурс. Организация проводит праздничные мероприятия с вручением призов и подарков, проводят благотворительные акции для хосписа города Иркутска для детей, болеющих неизлечимыми болезнями. Цель – помочь детям с паллиативным статусом и сотрудникам.

Во время пандемии, специалисты ИРОО «Родители Сибири» тоже перестроились под обстоятельства, провели первый областной online-

родительский всеобуч «Семья и школа» по заказу министерства по молодежной политике Иркутской области. Здесь не было тактильного соприкосновения с участниками, но нужно было больше приложить усилий, чтобы заинтересовать публику, раскрыть важность встречи, проработать тему, подарить ощущение покоя, снять тревожность взрослых и детей. «Задачи всеобуча: развитие связей поколений, формирования у детей школьного возраста чувства ответственности, гордости за свою семью. Участниками всеобуча стали 600 человек, среди них: школьники от 14 до 18 лет, родители, специалисты школьного и внеклассного образования, органов по делам молодежи муниципальных образований Иркутской области» [5]. На специалистах общественной организации лежит незримая ноша – оставаться спокойными, транслировать уверенность и дружелюбие, не смотря на жизненно трудные обстоятельства в городе, в стране, в мире.

Для проведения анализа на выявления уровня синдрома эмоционального выгорания взяли 21 сотрудника, весь состав организации, кроме уборщика помещения. Применяя тест В. В. Бойко, для каждого испытуемого рассчитали показатель синдрома выгорания. Приведем результаты теста в таблицу 8 для двадцати одного испытуемых сотрудников.

Таблица 8 – Результаты на выгорание персонала ИРОО «Родители Сибири»

Сотрудник	Итог балл	Ведущий синдром	Стадии фаз синдрома			Статус Синдрома (+, -)
			«Напряжение»	«Резистенция»	«Истощение»	
Испытуемый 2	58	3,5	1	1	1	-
Испытуемый 5	72	5	1	1	1	-
Испытуемый 6	78	7	1	1	1	-
Испытуемый 9	82	5	1	2	1	-
Испытуемый 15	85	7	1	1	1	-
Испытуемый 8	87	5	1	2	1	-
Испытуемый 3	95	10	1	1	1	-
Испытуемый 20	99	13	1	1	1	-
Испытуемый 1	100	7	1	1	1	-
Испытуемый 11	106	8	1	1	1	-

Продолжение таблицы 8

Сотрудник	Итог балл	Ведущий синдром	«Напряжение»	«Резистенция»	«Истощение»	Статус Синдрома (+, -)
Испытуемый 17	108	5	1	3	1	-
Испытуемый 7	120	1	2	3	1	-
Испытуемый 14	125	7	1	2	3	-
Испытуемый 12	150	5	2	1	2	-
Испытуемый 4	151	6	2	1	3	-
Испытуемый 16	166	7	2	1	2	-
Испытуемый 13	167	7	2	3	3	+
Испытуемый 18	171	1	2	2	3	+
Испытуемый 19	176	5	3	3	2	+
Испытуемый 10	183	12,6	2	3	2	+
Испытуемый 21	196	5	3	3	3	+

Примечание – 1 стадия – фаза не сформировалась; 2 стадия – фаза в стадии формирования; 3 стадия – фаза сформирована.

Статус синдрома – не выражена, т.е. «минус», «положительно» – синдром выражен.

Определен ведущий синдром и стадии трех фаз.

Сотрудников распределили на две группы по критерию, если выраженный синдром сопровождался наличием хотя бы одной сформировавшейся фазы синдрома из 3-х фаз синдрома.

На рисунке 6 представлен график ранжирования исследуемых по степени выраженности синдрома эмоционального выгорания.

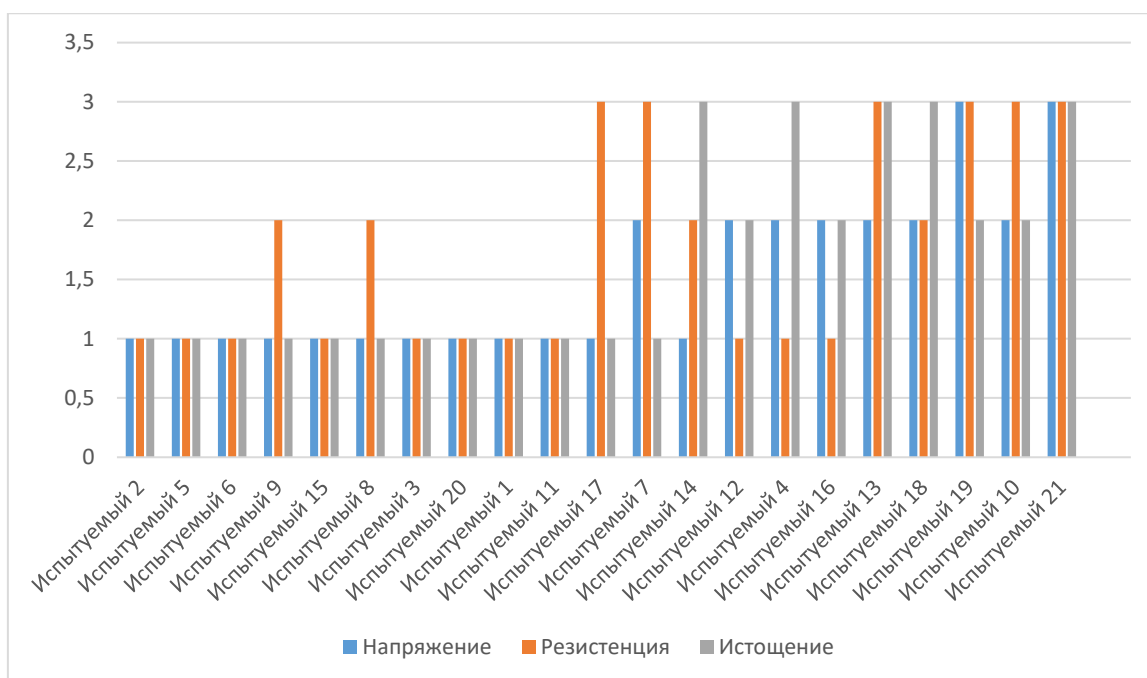


Рисунок 6 – Ранжирование выраженности синдрома

Таким образом, по результату теста видно, что 5 испытуемых: 4 психолога, в том числе директор, бухгалтер с выраженным синдромом эмоционального выгорания, у 16 испытуемых без выраженности синдрома выгорания.

Результаты второго теста на выявление уровня профессионального выгорания основаны на ответах сотрудников организации, на их проявление эмоций, переживаний на рабочем месте. Ниже приведены результаты теста для 21 сотрудника на выявление высокого, среднего и низкого уровня выгорания по трем субшкалам (таблица 9).

Таблица 9 – Уровень выгорания персонала ИРОО «Родители Сибири»

Уровень выгорания	Сотрудники																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Эмоц. истощение	L	L	L	N	N	L	N	N	M	M	L	L	L	L	L	N	M	L	L	M	M
Деперсонализация	M	L	L	N	N	M	N	N	M	M	M	M	L	M	M	N	M	L	M	N	M
Редукция личных возможностей	L	L	N	M	M	M	M	M	M	M	M	M	N	N	N	M	N	M	M	N	N

Примечание – «L» – это низкий уровень, «M» – средний уровень, «N» – высокий уровень выгорания. Высокие оценки по двум первым субшкалам и низкие по шкале – редукция личных достижений свидетельствует о наличии высокого уровня выгорания у сотрудника.

В итоге наблюдается у 5 сотрудников (4 психолога, бухгалтер) показатель высокого уровня по двум субшкалам одновременно и средний уровень по шкале – редукция личных возможностей. Для этих работников организации состояние находится на грани эмоционального выгорания, еще немного и состояние обернется для них физическим серьезным недомоганием на фоне стресса и напряжения. По результатам шкалы «редукция личных достижений», то есть сотрудник оценивает себя отрицательно, сам занижает свои профнавыки, обесценивает достижения и успехи, что ведет к ограничению своих способностей и возможностей в целом и к своим коллегам – у 13 сотрудников на среднем уровне. У двоих сотрудниках низкий уровень – ярко проявляются симптомы, описанные выше. Директор несет больше всего нагрузки в этот период года так как этот месяц пишет проект для подачи на грант, при этом консультирование людей продолжается, выездные мероприятия в образовательные организации и постоянные телефонные переговоры с работниками, с новыми потенциальными партнерами, административными лицами округа и другие. При этом семью никто «не отменял». Сотрудник на должности бухгалтера

ведет всю экономику организации и контроль распределения ресурсов, а также выполняет функции специалиста по кадрам. Еще 3 других психолога ведут каждые свои проекты в организации в течении нескольких лет: проект «Большая перемена», «Большая перемена-2», «Учимся Дружить» и другие.

Третий тест проведен на выявление уровня стресса сотрудников некоммерческой организации ИРОО «Родители Сибири». Всему персоналу выдали тест опросник с двадцатью вопросами и с четырьмя вариантами ответов, необходимо, было просто выбрать соответствующий ответ. Далее все баллы за ответы суммируются. Ниже сведены результаты теста в таблицу 10. По итоговой сумме баллов можно определить уровень стресса у сотрудника.

Таблица 10 – Результаты теста персонала ИРОО «Родители Сибири»

Количество баллов	Количество человек
До 30	5
От 31 до 45	9
От 46 до 60	8
Более 60	–

Девять человек очень целеустремленные люди, люди в «движении», постоянно в поиске решения, возникающих трудностей. Трудности их не пугают, а дают стимул к действиям, преодолевать любые преграды. Эти люди находка для организации, но есть вероятность выгорания, если не научиться отдыхать, расслабляться, «не нести» работу домой, и при этом не чувствовать токсичного чувства вины за отдых. Стресса не наблюдается.

Результаты восьми человек показали, что стрессовое состояние рядом. Люди не дают себе право ошибаться и ругают сами себя за неудачи. Люди не видят, не чувствуют своего состояния, так как все надо успеть, списывая на плохую работу других социальных организаций, людей, ситуации. Необходимо увидеть и признать это состояние, чтобы предотвратить

дальнейшее развитие стресса и синдрома выгорания. Учиться отдыхать, принимать ошибки, делать выводы, а не бояться их.

Сотрудников с отметкой больше 60 баллов в организации отсутствуют, говоря о том, что нет людей с симптомами хронического стресса. Пять человек в отличном эмоциональном состоянии, радуются жизни, принимают реальность и несут сами ответственность за свои ошибки и преобразуют их в опыт, необходимый для роста и развития личности и профессионального навыка. Действительно, даже здоровому человеку свойственно «выгорать», главное, что с этим делать, как приуменьшить последствия и выбраться из этого разрушающего состояния.

Из шести сфер несоответствия американских психологов, в данной организации присутствуют явно несколько:

- присутствует риск непризнания трудов. Не всегда люди по достоинству принимают социальную помощь со стороны персонала организации. Люди нарушают границы (например, пишут в очень позднее время), требуют повышенного внимания, думая, что их проблема важнее других. Не получив, как им кажется, необходимую помощь, оставляют негативные отклики о деятельности сотрудников и организации в целом;
- несоответствие между сотрудником и его работы. В организации персонала нет четких указаний, правил как должно пройти мастер-класс, какие будут последствия после юридической или психологической консультации. Есть недовольные результатом благополучатели, в следствие чего, у сотрудника возникают проблемы с самооценкой и личной самоуверенностью.

В связи с этим возникла необходимость провести опрос среди благополучателей, так как они напрямую диктуют спрос предоставляемых услуг некоммерческой организации «Родители Сибири». Для этой цели создали опрос в группе Viber, где всего 1124 благополучателя и 20 администраторов (сотрудников). Опрос анонимный для комфортности и

достоверности ответов. В опрос включили ряд утверждений с двумя вариантами ответа: «Удовлетворительны» и «Не удовлетворительны». Утверждено шесть утверждений для опроса с двумя вариантами ответа для точности. Ответы представлены ниже в таблице 11. В чате люди не только с города Ангарска, где находится офис организации, но и люди с других регионов, которые участвуют в жизни организации на дистанции: конкурсы, посещение выездных мероприятий от организации в их округ, онлайн-трансляции, онлайн-прием педагога-психолога, и даже участвуют в благотворительных акциях.

Сигналы, которые проявляются на уровне поведения сотрудника (агрессия, грубость и другие) требуют оперативной помощи таким сотрудникам, так как это идет в разрез миссии организации.

По данным таблицы видно, что есть 30 благополучателей, которые отметили утвердительно неупотребного поведения в свою сторону.

Таблица 11 – Результаты опроса благополучателей ИРОО «Родители Сибири»

Утверждения	«Не удовлетворены»	«Удовлетворены»
1. Доступная запись на мастер-класс	300 участника	506 участника
2. Своевременность психологической поддержки	405 участника	305 участника
3. Участие в конкурсах/мероприятиях	203 участника	600 участников
4. Довольны полезным контентом в чате для родителей и детей	210 участника	127 участника
5. Воспользоваться хоть раз услугой НКО	68 участника	780 участников
6. Наблюдали агрессию, грубость, неуважение от сотрудника	30 участника	770 участника
Всего	1216	3088

За пять лет существования организации 68 человек не получили хоть какую-то услугу.

Триста участников опроса не смогли своевременно записаться на мастер-класс, так же 405 участников из 1024 в общем не получили своевременную психологическую помощь.

Всего 1216 «неудовлетворительных голосов», что говорит о том, что педагоги-психологи не справляются с нагрузкой, не могут охватить весь спрос благополучателей, администраторы чата в лице сотрудников не могут предоставить доступную запись на мастер-классы. Для наглядности интерпретируем результаты опроса благополучателей (рисунок 7).



Рисунок 7 – Результаты опроса благополучателей организации

В рисунке 7 наглядно видно, что наивысшая точка недовольных благополучателей организации в графе: своевременной психологической помощи и полезность контента в чате Viber, 405 человек и 210 человек соответственно. Наблюдали агрессию и грубость, неуважение от персонала 30 человек, что не допустимо в работе с другими людьми, когда работа несет

напрямую социальный характер оказания помощи. Можем наблюдать эмоциональную нестабильность самой организации, наличие стрессового напряжения, невозможностью достичь удовлетворенности своей работой и т.д.

Провели опрос персонала некоммерческой организации, довольны ли в целом сотрудники своей деятельностью. Всем сотрудникам выдали опросник с рядом вопросом и с двумя вариантами ответов: «Да», «Нет». Ответы актуальны в настоящее время деятельности каждого работника, в составе 22 человек. В опросе мы просили указать свою должность. Результаты отражены в таблице 12.

Таблица 12 – Результаты опроса сотрудников ИРОО «Родители Сибири»

Вопросы	«Нет»	Должность			«Да»	Должность		
		Психолог	Мастер студии	Рабочий		Психолог	Мастер студии	Рабочий
1. Полезна ли Ваша работа?	4	4	-	-	18	-	10	8
2. Удовлетворены ли Вы уровнем зарплаты?	10	3	6	1	12	-	4	8
3. Всем ли нужным материалом оснащена ваша работа?	4	2	1	-	18	2	8	8
4. Довольны ли Вы психологической атмосферой в коллективе?	5	3	1	1	17	1	9	7
5. Испытываете ли Вы стресс в конце рабочей недели?	14	-	7	7	8	4	3	1
6. Знаете ли вы что такое синдром эмоционального выгорания?	10	-	8	2	12	3	3	6
7. Чувствуете ли Вы себя частью коллектива?	5	3	2	-	17	1	8	8

По итогам таблицы 12 удивляет, что 10 человек возможно никогда не сталкивались с эмоциональным выгоранием или просто «не видят его» у себя

или окружающих. Испытывают стресс после рабочей недели восемь человек. Как видно, что психологи по роду своей деятельности знают о синдроме профессионального выгорания, но не применяют на практике, так как испытывают стресс после в конце рабочей недели. Как мы выяснили синдром имеет накопительный эффект, поэтому обстановка будет накаляться с каждым днем. Не довольны заработной платой за свой труд практически половина коллектива – 10 человек, среди них 3 психолога, бухгалтер и мастера творческих студий.

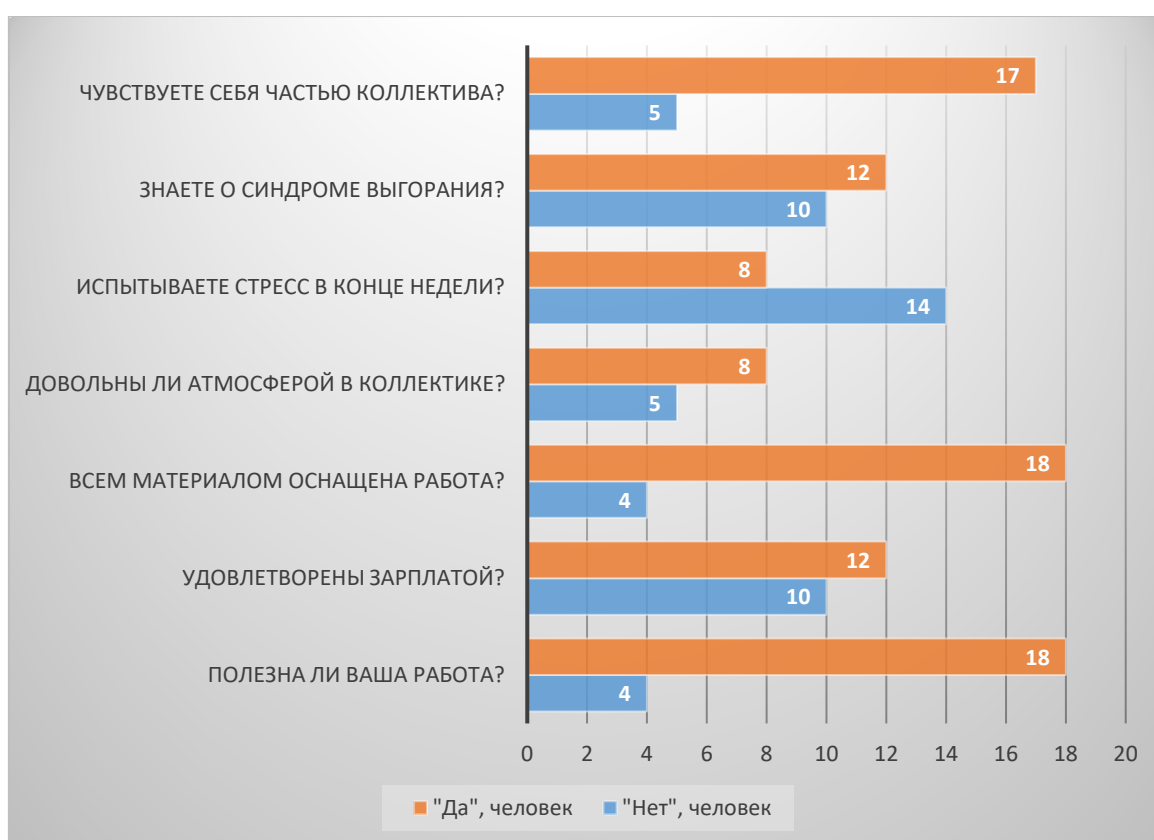


Рисунок 8 – Графический результат опроса персонала

Обобщая результаты опроса персонала, выявили проблемы:

- Низкая заработная плата за профессиональный труд.
- Все психологи и бухгалтер перегружены и не видят в общем пользы от своей деятельности в организации, находятся в стрессе.

- Незнание симптомов эмоционального выгорания практически половины персонала.
- Присутствие дисгармонии в коллективе – 5 человек оторваны от общего коллектива и не довольны атмосферой внутри организации.
- Стрессовая ситуация нарастает среди персонала организации.

На протяжении трех тестов на наличие профессионального эмоционального выгорания наблюдается постоянное наличие симптомов у ведущих специалистов организации. Ведущие специалисты – психологи делают свою основную работу и параллельно ведут мастер классы. Бухгалтер ведет бухгалтерию и является негласно правой рукой директора, в штате со дня основания организации.

Организации необходимо провести мероприятия по предотвращению эмоционального выгорания, провести программу на восстановление жизненных ресурсов сотрудников. Внедрить графу в расходы организации – профилактика эмоционального выгорания.

3 Разработка мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания персонала ИРОО «Родители Сибири»

3.1 Мероприятия по предотвращению эмоционального выгорания персонала

Синдром профессионального эмоционального выгорания, если с ним ничего не делать, несет в последствии снижение эффективности выполнения трудовой деятельности и угрозу нормального функционирования в целом общественной организации ИРОО «Родители Сибири». Таким образом, актуальность в разработке мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания персонала приобретает особое значение в развитии организации. Собственные наблюдения и специальные исследования в этом плане показали, что результаты анализа эмоционального состояния персонала указывают на необходимость своевременной ежегодной диагностики кадрового состава, так как профессиональные обязанности связаны напрямую с взаимодействием с детьми, с родителями.

На сегодняшний день в ИРОО «Родители Сибири» не проводятся диагностика персонала на выявления симптомов синдрома эмоционального выгорания, на снижение уровня стресса и тому подобное.

«Ничто так не тормозит прогресс. Как человек, который либо находится не на своем месте, либо недоволен просто ради недовольства. Это деморализует других и отнимает энергию и время у выполняемых задач» – как писал Джон Стрелеки [19]. Эта цитата в корень отражает отбор кандидатов на работу в ИРОО «Родители Сибири». Уже на этом этапе можно выявить людей с симптомами нервно-психической неустойчивостью, жесткостью, агрессивностью, безответственностью, халатностью, невежественностью, замкнутостью, холодностью и др. Если у кандидата есть в наличии перечисленные симптомы, то ему должно быть отказано при приеме на работу в ИРОО «Родители Сибири».

В данной работе в пункте 2.2 мы выявили ряд проблем, которые отражают в себе, что часть персонала находится в стадии эмоционального выгорания.

Низкая заработная оплата за профессиональный труд (сотрудники находятся в негативном восприятии действительности, в напряжении, что платят мало, а спрос с них чрезмерный);

Все психологи и бухгалтер нагружены и не видят в общем пользы от своей деятельности в организации, находятся в стрессе (организация расширяется, спрос больше, чем предложения);

Незнание симптомов эмоционального выгорания практически половины персонала (сотрудник в не состоянии оценить свое эмоциональное состояние самостоятельно);

Присутствие дисгармонии в коллективе – 5 человек оторваны от общего коллектива и не довольны атмосферой внутри организации;

Стрессовая ситуация нарастает среди персонала организации.

Последствиями эмоционального выгорания сотрудников общественной организации «Родители Сибири» могут быть такие: усталость, истощение, нерациональное распределение времени, опоздания, проблемы с памятью от нагрузки, от плавающего графика работы, проблемы с аппетитом, скудный рацион пищи, конфликты между сотрудниками, перепады настроения, трудный подъём с утра, равнодушие, апатия, агрессивность, грубость, отсутствие сострадания, замкнутость, изоляция, различные психосоматические заболевания на физическом уровне, снижением самооценки как личности, так и своих профкачеств и смена места работы в конечном итоге.

Для решения этих проблем разработаем мероприятия (программу) по предотвращению эмоционального выгорания «Гармония души и работы».

Эмоциональное выгорание ведет к истощению как эмоционально-энергетических, так и личностных ресурсов сотрудника.

За каждым мероприятием нужен ответственный человек, чтобы проводить мониторинг и видеть какой эффект принесет данная программа, в таблице 13 отражены периодичность проведения каждого мероприятия и ответственного сотрудника за процесс реализации, а также затраты.

Таблица 13 – Мероприятия по предотвращению эмоционального выгорания сотрудников ИРОО «Родители Сибири»

Название мероприятия	Сроки реализации	Ответственные	Затраты, руб.
Раздел 1. Профессионально-организационный			
1. Проведение интервизии среди психологов	Раз в 6 месяцев, либо по мере необходимости.	Директор, психолог	1400
2. Совместное проведение неформальных встреч	Раз в 4 – 6 месяцев	Организатор массовых мероприятий	20000
3. Принять в штат психолога	По мере необходимости	Директор	15264
Раздел 2. Профилактический			
1. Мини-лекции в игровой форме, посвященные профилактике профессионального выгорания и управлению стрессом, выпуск буклетов	Раз в 2 месяца	Психолог	5800
2. Диагностика профессионального выгорания	Раз в 3 месяца	Психолог	2100
3. Посещение сотрудников творческих студий	Раз в три месяца	Психолог	3000
4. Создание комнаты разгрузки	По мере необходимости	Директор	3200
Итого			50764

Рассмотрим эти разделы более подробно.

В общественной организации ИРОО «Родители Сибири» существует ряд требований, обязательных при приеме на работу и в ходе выполнения своих профессиональных обязанностей:

- качественное добросовестное выполнение своей работы.
- Высокий уровень профессионализма, тактичность, уважение к

коллегам, сохранность и поддержка репутации организации, умение продуктивного сотрудничества с подобными учреждениями и учреждениями госаппарата, верность миссии организации;

– вести свою деятельность в рамках закона, конфиденциальность информации в работе психолога с благополучателем;

– проявлять доброжелательность и внимательность, здоровое сопереживание, человечность, желание к созидательству.

Разработанная нами программа состоит из двух разделов: первый раздел – это профессионально-организационный, второй раздел – профилактический.

Ответственные за первый раздел: директор, психологи и организатор массовых мероприятий отвечает за неформальные встречи. Ответственный за второй раздел в основном психологи, основная задача которых состоит в том, чтобы своевременно проводить диагностику персонала на выявления эмоционального выгорания среди персонала, а также за информационное обучение о данном синдроме.

Подробнее о каждом сегменте раздела профессионально-организационного раздела. Данный раздел не ограничен временными рамками, кроме пункта 3.

Интервизия проводится только среди психологов организации, равных по статусу и опыту для взаимоподдержки друг друга, когда специалисты сталкиваются с очень трудными ситуациями в профессиональной работе, когда ситуация неординарная или несет сильный эмоциональный отпечаток на самого специалиста. Коллеги могут поделиться профессиональным или жизненным опытом преодоления этой ситуации, не раскрывая анонимности своих подопечных. Затрат небольшой 1400 рублей за 2 раза в год, при этом не важно сколько психологов в штате имеется, только ввести в план графика работы, чтобы психолог-педагог знал, что всегда может обратиться за помощью к коллегам.

Неформальные встречи коллектива учреждения приводит к открытости, сокращению дистанции между сотрудниками, возникновению дружественной атмосферы, что приводит к продуктивной работе всего персонала. Такие встречи снимают напряжение и снимают стрессовое состояние, дает ощущение комфортности. Затраты на реализацию таких мероприятий могут быть весьма бюджетные, если провести, например, майский выездной поход на шашлыки с семьями, затраты на бензин, продукты, одноразовую посуду (10000 рублей), возможно проведение совместного корпоративного чаепития, беседы в офисе.

Последний пункт раздела является крайней необходимостью, так как организация находится в зоне развития, расширения. Принятие в штат психолога является решением проблемы недовольства заработной платы за профессиональный труд, так как психологи организации претерпевают очень сильную нагрузку, а такое решение приведет к оптимальному распределению профнагрузки и соответственно достаточностью оплаты за свой труд. Затраты психолог в штат – 25000-27000 рублей средняя зарплата психолога по иркутской области. Если же этот психолог будет обладать знаниями и опытом корпоративной практики с персоналом, то это будет отличным вложением в стабильную эмоциональную атмосферу всего коллектива. Этот пункт скорее как необходимость для предотвращения чрезмерной нагрузки на психологов организации.

Профилактический раздел расписывается на каждый год.

Во-первых, создать кабинет релаксации в организации, который можно использовать для релаксационных упражнений, для индивидуальных консультаций сотрудника с психологом. В таком кабинете уют уже несет исцеляющую атмосферу. Располагающая атмосфера за счет мягкой мебели, цвет стен, элементов уюта (цветы, картины, музыкальная аппаратура) снимает успокаивающе, снимают тревожность, улучшают работу когнитивных функций, повышают работоспособность, проработка панических атак, повышают работоспособность, укрепляют нервную

систему, стабилизируют эмоциональный фон. Для достижения эффекта рекомендуется посещать такие комнаты регулярно. Посещение от 15 до 30 минут уже дает терапевтический эффект. Затраты на создания такой комнаты «исцеления» – около 85000 рублей по данным источникам интернета, но затраты несут единовременный характер. Для минимизации расходов возможно уже имеющийся кабинет психолога модернизировать: добавить регулируемое оснащение, добавить интерьерные декорации. В итоге предполагаемые затраты составят: 2000 рублей на люстру с пультом управления яркости освещения, светодиодная лента, пушеная по периметру потолка, с пультом управления 2 штуки по 5 метров стоимостью за обе – 1200 рублей. Аппаратура имеется в офисе, интерьер потом можно что-то дополнять в рамках небольших расходов или своими силами, такими как: картины нарисовать на мастер-классах по арт-живописи, милые игрушки для интерьера на мастер-классе по вязанию и так далее. Итого 3200 рублей.

Во-вторых, своевременно проводить диагностику уровня профессионального выгорания тестов: по методике В. В. Бойко, диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой), на выявление уровня стресса сотрудников организации. Наблюдение за эмоциональным состоянием сотрудников ИРОО «Родители Сибири», своевременно проводить профилактические беседы. Разработка и выпуск типографической продукции в виде буклетов и памяток по проблемам профилактики и преодоления симптомов эмоционального выгорания, хронической усталости, истощения и стресса у сотрудников. Рекомендация проводить тестирование до совместного посещения занятий творческих студий и после, для выявления динамики повышения эмоционального настроения сотрудников. Чтобы минимизировать затраты, рекомендация проводить тесты на компьютере психолога, поэтапно, поочередно. Затраты на это мероприятие следующие:

- выпуск типографических буклетов 50 штук по 60 рублей каждый, итого 3000 рублей единовременно;

– доплата психологу за проведение мероприятия, расшифровку теста – 3 раза по 700 рублей, итого 2100 рублей.

В-третьих, посещение сотрудников творческих и мастерских студий, осуществляет творческую терапию с выходом положительных эмоций, ощущением спокойствия, обобщенности и уверенности, ощущением реальности времени «здесь и сейчас», снятию мышечного напряжения, установить гармонию души и тела, развитию внутренних сил. Тем более такие мастер-классы, творческие встречи проводятся регулярно в рамках проекта организации. Проводить малыми группами максимум 10 – 11 человек. Ответственный за реализацию данного пункта – психолог, он наблюдает за тем, как выражается эмоциональное состояние на конечном результате проделанной работы. Затраты на материал и оплату проведения мастер класса – 1000 рублей.

В-четвертых, ознакомления основам знаний о синдроме эмоционального выгорания и по профилактике профессионального выгорания на рабочем месте проводятся в процессе тематических игр, тематических встреч, деловых игр, тематических практик, релаксационных занятий. Такое совмещение позволяет воспринимать информацию легко, так как обычно длинные официальные лекции скучны и плохо усваиваются для восприятия. Проводит такие мероприятия психологи, малыми группами до 15 человек, стоимость одного сеанса – 700 рублей, 3 раза в год.

Программа направлена не только на поддержание эмоционального состояния, но и ментального здоровья сотрудников.

Положительная динамика результатов программы зависит от ответственности каждого сотрудника, его открытости, готовности идти на контакт и желания изменить то положение, которое его угнетает. И в первую очередь самого руководителя организации, так как многие думают, что эмоциональное состояние сотрудника – это проблема самого сотрудника и он должен сам справляться с трудностями. Такой подход утопический.

Общая организация, цели и задачи отражены на рисунке 9.

<p>1. Суть программы</p> <ul style="list-style-type: none"> •Первостепенное значение для решения поставленных нами задач, имеют исследования, непосредственно направленные на самовосстановление и улучшение психоэмоционального состояния сотрудника за счет получения знаний о синдроме профессионального выгорания, методов снижения стрессового напряжения, оказания помощи себе и коллегам, повышению эффективности труда и расширению территориальных возможностей своей организации.
<p>2. Цель программы</p> <ul style="list-style-type: none"> •Цель нашей программы заключается в создании благоприятных условия труда в организации в плане психологической атмосферы в коллективе, в активизации личностного потенциала сотрудника, в умении справляться со стрессовыми ситуациями во взаимодействии с коллегами и благополучателями.
<p>3. Задачи мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> •выявление особенностей профессиональной работы, которые могут вызвать эмоциональное напряжение среди сотрудников, эмоционального истощения и проявления агрессии как от самих сотрудников, так и в их сторону от получателей их услуг; •повышение у сотрудника коллективного единения, взаимопомощи среди сотрудников; •помощь в повышении стрессоустойчивости среди персонала, предотвращении эмоционального выгорания за счет позитивных, оптимистических установок по отношению к себе, к окружающим, трудовой деятельности и жизни в целом; •повышение самодостаточного отношения к выполнению профессиональной работы за счет повышения признания своего вклада в развитии организации.
<p>4. Целевая группа персонала.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Психологи ИРОО «Родители Сибири», •Весь персонал организации.
<p>5. Способы внедрения мероприятий.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Групповой состав участников не должен превышать 15 человек. Форма проведения: малыми группами или в индивидуальном порядке. •Мероприятия по предотвращению эмоционального выгорания включают в себя индивидуальные и групповые консультирования, диагностику уровня выгорания. Обязательная разработка рекомендаций и подборка упражнений для коррекции поведения и снижения риска выгорания.
<p>6. Предполагаемый результат.</p> <ul style="list-style-type: none"> •приобретение знаний о синдроме профессионального эмоционального выгорания и развитие навыков по профилактике синдрома хронической усталости; •снижения чувства напряжения как у самого сотрудника, так и в коллективе в целом – готовность прийти на помощь, взаимовыручка и уважение к окружающим, вследствие чего происходит снижение тревожности; •у сотрудников повышается стрессоустойчивость к нагрузкам, эмоциональное состояние придает готовность к достижению новых целей и преодолению поставленных задач.
<p>7. Контроль</p>
<p>8. Порядок программы</p> <ul style="list-style-type: none"> •Программа изложена в таблице 13
<p>9. Ответственный.</p>
<p>10. Отчетность и документация</p> <ul style="list-style-type: none"> •Для того чтобы вести мониторинг необходимы отчеты проекта: план занятий, график посещения, журнал посещаемости, список персонала, папки с методичками, папка-мониторинг с рекомендациями каждой группе или индивидуальному сотруднику.

Рисунок 9 – Программа по предотвращению выгорания

3.2 Оценка предложенных мероприятий

Иркутская региональная общественная организация «Родители Сибири» имеет все необходимые ресурсы для осуществления мероприятий по предотвращению эмоционального выгорания для своих сотрудников:

- профессиональная деятельность сотрудников связана с оказанием помощи детям, семьям, материнству и отцовству, что способствует держать вектор на практические навыки здорового образа жизни. Здоровый образ жизни, положительные привычки транслируют восприятие того, что жизнь – наивысшая ценность человечества;
- наличие внештатного сотрудника для организации неформальных встреч персонала;
- работа с применением игропрактик, арт-терапии, и других творческих направлений, чтобы оптимизировать свои жизненные ресурсы, умение адаптироваться под внешние обстоятельства;
- реализация профилактической работы по предотвращению эмоционального выгорания у работников организации с помощью штатных психологов, осуществлять мониторинг, чтобы понимать насколько процесс динамичен, каковы изменения;
- сотрудники имеют высшее образование (кроме координатора и уборщика), текучесть кадров низкая;
- наличие помещения для выделения кабинета под комнату эмоциональной разгрузки.

Невозможно за раз скопить энергетический ресурс и навсегда находиться в жизненном тонусе. Жизненный запас регулярно, постоянно должен находиться в движении, взаимодействовать с внешним миром, требует развития и вливания новых сил. Для полноценного здорового жизненного ресурса также необходимо проявлять активную позицию, самостоятельность, ответственность и развивать свой потенциал.

Из этого следует, разработанные нами мероприятия по предотвращению профессионального эмоционального выгорания нацелена на снижение психоэмоциональной напряженности персонала ИРОО «Родители Сибири», направлена на сплоченность коллективной деятельности, правильное распределение нагрузки и создание благоприятных условий труда и отдыха. Рассмотрим затраты на реализацию программы «Гармония души и работы» в таблице 14 в сравнении с такими же мероприятиями в сторонних организациях.

Таблица 14 – Затраты на реализацию мероприятий программы

Название мероприятия	Сроки реализации	Затраты, руб.	Затраты других организаций, руб.
1. Проведение интервизии среди психологов	2 раза в год.	1400	1100 на человека
2. Совместное проведение неформальных встреч	2 раза в год	20000	66000
3. Принять в штат психолога	По мере необходимости, оплата в месяц.	15264	25000-27000
4. Мини-лекции в игровой форме, выгорания и управлению стрессом	4 раза в год	2800	От 40000 до 250000
5. Печать буклетов 50 штук	единожды	3000	3000-5000
6. Диагностика СЭВ	3 раза в год	2100	30000-50000
7. Посещение сотрудников творческих студий	3 раза в год	3000	450-700 на человека
8. Создание комнаты разгрузки	По мере необходимости	3200	85000
Итого		50764	-

Экономическую оценку эффективности можем рассмотреть на конкретно предложенном мероприятии. Проведение интервизии для 4 психологов в другой организации составит 4400 рублей за одну встречу, то есть 8800 рублей за год по нашему графику программы, проведение же внутри своей организации затраты только за проведение. Посещение сотрудников творческих студий для сплочения коллективного сознания и высвобождения внутренних сил в самой организации будет затрачено в год

на 2 малых группы около 3000 рублей, в другой студии иркутской области придется оплатить на 21 сотрудника от 700 рублей до 1000 рублей на каждого сотрудника. Положительная разница в данных случаях очевидна. Предложенная программа выгоднее для руководства организации.

Согласно многочисленным исследованиям влияния профессионального эмоционального выгорания на сотрудника, анализу и обобщению данных, сказать можно, что выгорание напрямую влияет на уровень производительности труда в организации в целом. Если выразить в процентном соотношении для удобства, то как известно: слабый уровень развития выгорания снижает производительность на 10%, средний уровень – в среднем на 15-20%, высокий уровень эмоционального выгорания может достигнуть 50% снижения производительности сотрудника. Рассмотрим производительность труда на сегодняшний день в организации.

Зная среднегодовую выработку на 1 работающего, рассчитаем среднюю производительность труда специалиста ИРОО «Родители Сибири» в месяц (формула 1):

$$P_{\text{труда}} = \frac{Z_{\text{среднегодовая персонала}}}{Ч_{\text{месяцев}}} \quad (1)$$
$$\frac{183171,8}{12} = 15264,3 \text{ рублей в месяц}$$

Так как зарплата сотрудника ИРОО «Родители Сибири» зависит от того сколько он проведет консультаций, мастер классов или выездных мероприятий, рассчитаем стоимость одного мероприятия в месяц работы в рабочие будние дни (формула 2):

$$C_{\text{мероприятия}} = \frac{P_{\text{труда}}}{Ч_{\text{дней}}} \quad (2)$$
$$\frac{15264,3}{22} = 693,83 \text{ рубля за мероприятие}$$

По результатам нашей диагностики выявили, что 36,6% персонала находятся в эмоциональном истощении, из них 12,6 % с выраженным синдромом выгорания ведущего состава персонала организации. Далее выясним снижение производительности труда при наличии высокого уровня синдрома профессионального выгорания. Предположим, что снизится на 45 % (данное предположение сделано на основе статистических данных по исследуемому вопросу). Для удобства расчета одного мероприятия стоимость округлим до целых, тогда производительность одного сотрудника составит 700 рублей. С помощью пропорции выясним, что производительность труда при наличии симптомов феномена эмоционального выгорания уменьшится на 385 рублей и составит 315 рублей за услугу. Для сравнения на рисунке 9 видна очевидная разница.



Рисунок 9 – Сравнительная характеристика производительности труда сотрудника ИРОО «Родители Сибири»

Таким образом, рисунок 9 четко дает понять, что экономический ущерб значителен при наличии и влиянии синдрома выгорания сотрудников общественной организации. Из этого следует, что мероприятия по предотвращению профессионального эмоционального выгорания является действенным и мощным инструментом влияния на производительность труда. Социальная эффективность при этом низкая, так как сотрудник получает свою заработную плату, но при этом эмоционально абстрагируется от происходящего, минимум внимания и концентрации, при этом он думает,

что он мало получает при своей загруженности. Руководитель в свою очередь «подкидывает» еще возможности заработать, больше встреч, но при этом сотрудник наоборот ненавидит руководителя за непонимание и ему кажется, что директор «издевается» над ним. Таким образом, происходит завал дел сотрудника, сам он не доволен, благополучатель со своей стороны тоже недоволен предоставляемой услугой.

По ожидаемым результатам реализации мероприятий по предотвращению профессионального эмоционального выгорания персонала экономический эффект:

- улучшение социально-психологической атмосферы коллектива;
- повышение уровня удовлетворенности трудом специалистов;
- снижение количества конфликтов внутри коллектива и с благополучателями;
- повышение инициативности, стремление и желание работать, значимости работников организации;
- позитивное отношение к труду и к жизни в целом;
- повышение уровня сплоченности коллектива;
- стабильность существующего состава коллектива.

Таким образом, можно прийти к выводу, что в организации существуют все предпосылки для реализации предложенных мероприятий, и есть возможность на сегодняшний день реализовать некоторые из них. Например, директор организации уже принял в штат психолога, проведена интервизия среди психологов и намечена дата посещения персонала мастер класс по живописи. Так же затраты на мероприятия можно заложить в проект на получение гранта в следующем году, так как стабильность и развитие иркутской региональной организации «Родители Сибири» зависит от психоэмоционального состояния персонала и непосредственно самого руководителя.

Заключение

Профессиональные обязанности персонала связаны напрямую с интенсивным взаимодействием с окружающими. Следовательно, симптомы профессионального эмоционального выгорания является усталостью от профессионального общения, чрезмерной нагрузкой, поэтому представляют собой выработанное сотрудником как средство защита. Защита позволяет не воспринимать близко к сердцу негативную реальность, сохранять спокойствие духа, поддерживать положительную как профессиональную, так и личностную самооценку, и перезагружаться, то есть экономно распределять собственные жизненные ресурсы и пополнять их.

Во время выполнения трудовых обязательств персонал ИРОО «Родители Сибири» сталкивается часто с эмоциональными потрясениями, переживаниями своих благополучателей, что часто сопровождается тревожностью и повышенным стрессом. Такие потрясения нередко вызывает дисбаланс всего организма и в последствии приводит к снижению оптимальной профессиональной деятельности.

Синдром профессионального эмоционального выгорания часто сопровождается с развитием личности сотрудника, соответственно с увеличением трудового стажа и итогом такого процесса может быть, как формирование высокого уровня квалификации и профессионализма, так и проявления нежелательных деформаций личности, приводящих к снижению эффективности труда.

В ходе написания дипломной работы нами проведено исследование особенностей профдеятельности персонала общественной организации «Родители Сибири».

Для диагностирования уровня профессионального выгорания у работников региональной общественной организации нами были применены «Методика диагностики уровня эмоционального состояния личности В. В. Бойко, «Опросник для выявления выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в

адаптации Н.Е. Водопьяновой и опросник на выявление уровня стресса сотрудников организации.

По завершению исследования феномена эмоционального выгорания в профессиональной среде, мы можем сделать следующие выводы.

По результатам проведенных тестов, из кадрового состава организации в количестве 22 сотрудников – 5 сотрудников имеют выраженные симптомы профессионального выгорания, 8 сотрудников (36,3 %) чувствуют себя истощенными в конце рабочего дня, всем им были свойственны: отчужденность, незрелость, суровость, жесткость, низкий самоконтроль, импульсивное поведение. Сотрудники с выявленным синдромом отчуждения от коллектива составил (12,6 %).

Симптомы выгорания привели к тому, что 30 благополучателей столкнулись с последствиями эмоционального выгорания сотрудников в виде грубости, неуважения и невнимательности (по результатам опроса благополучателей);

Своевременная диагностика и профилактика эмоционального выгорания позволит предотвращать развитие деформации в профессиональной деятельности и жизни в целом.

По результатам проведенного исследования можно сказать, что около 40% всего персонала находится в напряжении, стрессовом состоянии, чувствуют себя отделенными от коллективного сознания, в том числе 12,6 % из которых – имеют выраженные симптомы профессионального выгорания. Из сказанного становится очевидным, что разработка мероприятий по предотвращению профессионального эмоционального выгорания является необходимостью и которая отсутствует на сегодняшний день в общественной организации «Родители Сибири». Процесс выгорания не происходит в одночасье, это длительный процесс. Хочется отметить, что проблема эмоционального выгорания встречается почти у каждой личности, но такая проблема, вполне, решаема, если вовремя ее заметить, выявить и не пускать все на самотек.

Легче справиться на ранних стадиях эмоционального выгорания. В результате изучения различных источников мы пришли к тому, что профилактика синдрома эмоционального выгорания должна быть комплексной и вестись в разных сферах жизни. Самая верная профилактика выгорания – это знание, что выгорание существует и то, что должен быть самоконтроль своего состояния.

В результате изучения был получен материал, анализ которого привел к созданию программы профилактики феномена профессионального выгорания «Гармония души и работы», направленная на:

Повышение стрессоустойчивости сотрудников и их готовность к эмоциональным нагрузкам в трудовой деятельности;

Повышению коллективной сплоченности, снижению тревожного состояния за счет рационального распределения нагрузки;

Оптимизация производительности труда.

Таким образом, можно констатировать, что применение программы по предотвращении профессионального эмоционального выгорания персонала иркутской региональной общественной организации «Родители Сибири» способно снизить риск выгорания в трудовой деятельности и принести значимые результаты. Значимую роль в ходе реализации мероприятий несет активно настроенная позиция самого директора и состав психологов, а также своевременность практического применения программы. Практическая значимость, заявленная в самом начале дипломной работы, подтверждена теоретическими и что немаловажно – практическими основаниями и действиями.

Выгорать – значит терять связь с реальностью, с миром, происходит отчуждение от друзей, от близких, от жизни в целом. При этом происходит притупление всех положительных эмоций и радости жизни.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Федеральный закон ТК РФ "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 07.10.2022).
2. Федеральный закон ГК РФ "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022).
3. Алаева М. В., Буянова В. В., Винокурова Г. А. Профилактика и коррекция эмоциональных нарушений и нарушений поведения у детей и взрослых: учебно-методическое пособие. Саранск: МГПИ им. М.Е. Евсевьева, 2019. — 240 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/163495> (дата обращения: 06.10.2022).
4. Вырупаева Т. В. Психология управления и лидерства в организации: учебное пособие / Т. В. Вырупаева, И. Ю. Моськина. — Красноярск: СФУ, 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-7638-4116-9. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157532> (дата обращения: 05.10.2022).
5. Вандышева Л. В, Галимова А. Ш, Кострова Ю. А., Куриленко Л. В. Психолого-педагогические основы социальной работы: учебное пособие /. — Самара: Самарский университет, 2021. — 128 с. — ISBN 978-5-7883-1683-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/257105> (дата обращения: 06.10.2022).
6. Варпаева И .А ; Треушников Р.В Научная статья «Учет внутренних и внешних источников финансирования деятельности некоммерческой организации» 2018 г. 11 с. — <https://elibrary.ru/item.asp?id=35746154>
7. Голубь, О. В. Супервизия и психологическая супервизия: в схемах, рисунках и таблицах: учебное пособие / О. В. Голубь, В. В. Болучевская. — Волгоград: ВолгГМУ, 2019. — 104 с. — Текст:

электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/141221> (дата обращения: 17.04.2023).

8. Новикова С. С. Психологические проблемы профессионального выгорания служебной деятельности: учебно-методическое пособие /— Москва: ФЛИНТА, 2021. — 48 с. — ISBN 978-5-9765-4769-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/183006> (дата обращения: 13.10.2022).

9. Отчет за 2020 г ИРОО Родители Сибири - <https://www.roditelisibiri.ru/wpcontent/uploads/2021/09/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82-2020.pdf>

10. Отчет годовой ИРОО «Родители Сибири» <https://www.roditelisibiri.ru/wp-content/uploads/2023/03/1359%D1%86.pdf>

11. Рукавишникова, Е. Е. Профессиональное становление и развитие педагога: учебное пособие / Е. Е. Рукавишникова. — Ставрополь: СГПИ, 2023. — 104 с. — ISBN 978-5-9596-1525-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/316022> (дата обращения: 17.03.2023).

12. Статья «Исследование: 69% НКО в России сталкиваются с профессиональным и эмоциональным выгоранием сотрудников», «Такие дела» - <https://takiedela.ru/news/2022/02/16/issledovanie-nko-vygoranie/>

13. Статья-интервью Петрановской Л. <https://takiedela.ru/2017/03/lyudi-s-kompleksom-spasatelya/>

14. Сафоничева О.Г., Баксанский О.Е. Статья «Синдром эмоционального выгорания, взгляд психолога и невролога», 2021г. <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-vzglyad-psihologa-i-nevrologa-obzor-literatury/viewer>

15. Сайт фонд президентских грантов - <https://xn--80afcdbalict6afooklqi5o.xn--p1ai/public/application/item?id=17021d5e-20e1-4dda-9853-d98002bf53b1>

16. Сайт ИРОО «Родители Сибири» -
<https://www.roditelisibiri.ru/?cat=59>

17. Титова В. В. Профилактика и лечение синдрома эмоционального выгорания у врачей в условиях пандемии COVID-19: учебно-методическое пособие / В. В. Титова. — Санкт-Петербург: СПбГПМУ, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-907321-47-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/174525> (дата обращения: 05.10.2022).

18. Устав ИРОО Родители Сибири (в свободном доступе нет) -
<file:///C:/Users/balts/Desktop/%D0%B4%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B4%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%202022/%D1%83%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%20%D0%98%D0%A0%D0%9E%D0%9E%20%D0%A0%D0%9E%D0%94%D0%98%D0%A2%D0%95%D0%9B%D0%98%20%D0%A1%D0%98%D0%91%D0%98%D0%A0%D0%98.pdf>

19. Управление персоналом. Блог «Выгорание на работе: как заботиться об эмоциональном здоровье сотрудников»
<https://www.unicraft.org/blog/6519/vigoranie-na-rabote/>

20. 20.Чаттерджи, книга «Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием» - <https://www.chitai-gorod.ru/catalog/book/2847552/>

Приложение А

Диагностика по методу В. В. Бойко

Инструкция:

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

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне не приятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.

Продолжение Приложение А1

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе, начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (или почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года были жалобы в мой адрес со стороны партнеров.
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом, не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством — как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы «ставлю экран», защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

Продолжение Приложения А2

Ключи к тесту В. В. Бойко

«Напряжение»

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

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

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

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

«Резистенция»

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

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

Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(20), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

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

«Истощение»

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

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

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

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

Приложение Б

Тест опросник по методу К. Маслач, С. Джексон

Профессиональное выгорание сотрудника. Опросник «ПВ»

Инструкция. Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, бывают ли у вас такие мысли или чувства. На бланке для ответов обозначьте, как часто вы испытываете те или иные переживания. Позиция «О» - никогда; позиция «б» - ежедневно. Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

Опросник.

1. К концу рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ой).
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.
3. Я чувствую себя усталым(ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.
4. Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
5. Меня раздражают люди, которые долго и много говорят о своих страхах.
6. Я чувствую себя энергичным(ой) и эмоционально воодушевленным(ой).
7. При разговоре с агрессивными учениками я умею находить нужные слова, снижающие их агрессию.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Мне нравится успокаивать недоверчивых учеников и помогать им.
10. В последнее время я стал(а) более черствым(ой) (бесчувственным) по отношению к ученикам.
11. Ученики, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. У меня всё больше жизненных разочарований.
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.
15. Мне безразлично, что думают и чувствуют ученики. Я предпочитаю формальное, без лишних эмоций общение с ними.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и доверия на уроке.
18. Я разговариваю без напряжения с любым учеником или родителем (независимо от их амбиций, эмоционального состояния и культуры общения).
19. Я доволен (довольна) своими жизненными успехами (достижениями).
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.
21. Я смогу еще много сделать в своей жизни.
22. Я проявляю к другим людям больше внимания и заботы, чем получаю от них в ответ признательности и благодарности.

Для того чтобы определить уровень выгорания по каждой субшкале (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений) необходимо сложить баллы, которые вы поставили к каждому утверждению опросника. См. «Ключ к опроснику профессионального выгорания».

По таблице «Оценка уровней выгорания» можно определить свой уровень выгорания.

Приложение В

Тест на определение «Уровня стресса»

Ответьте на вопросы теста на определение «Уровня стресса»

Ответьте на 20 вопросов и за каждый ответ «почти никогда» начисляйте себе 1 балл, за ответ «редко» – 2 балла, за ответ «часто» – 3 балла, за ответ «почти всегда» – 4 балла.

1. Легко ли вы раздражаетесь из-за мелочей?
 2. Нервничаете ли, если приходится чего-то или кого-то ждать?
 3. Можете ли вы обидеть того, кто случайно попался вам «под горячую руку»?
 4. Часто ли вы краснеете, испытываете чувство неловкости?
 5. Выводит ли вас из себя критика в ваш адрес?
 6. Если вас толкнут в транспорте, ответите тем же? Скажете что-нибудь обидное?
 7. Стремитесь ли вы все свое время заполнить какой-либо деятельностью?
 8. Вы опаздываете на работу или на назначенные встречи?
 9. Хочется ли во время разговора перебивать собеседника, все время дополнять его высказывания или переводить разговор на себя?
 10. Страдаете ли отсутствием аппетита или чрезмерно повышенным аппетитом?
 11. Испытываете ли вы беспричинное беспокойство?
 12. Бывает ли по утрам плохое самочувствие, головокружения?
 13. Вы быстро утомляетесь?
 14. Продолжительный сон дает ощущение отдыха?
 15. Чувствуете ли, что у вас что-то не в порядке с сердцем?
 16. Страдаете ли от болей в спине и/или шее?
 17. Замечаете ли, что барабаните пальцами по столу, сидя – покачиваете ногой, тербите пуговицу?
 18. Считаете ли, что вас могли бы больше хвалить за то, что выделаете?
 19. Считаете ли, что вы лучше и достойнее многих? Обижаетесь ли, что окружающие этого не замечают?
 20. Придерживаетесь ли вы специальной диеты, чтобы похудеть?
- Просуммируйте полученные данные.

Проанализируйте полученные результаты согласно шкале:

– до 30 баллов. Вы легко справляетесь с проблемами, которые преподносит жизнь. К трудностям относитесь спокойно и рассудительно. Вас можно назвать стрессоустойчивым человеком;

– от 31 до 45 баллов. Вы живете довольно напряженной жизнью, но получаете от этого удовлетворение, так как умеете добиваться своих целей. Стресс вам пока не угрожает, но учитесь расслабляться;

– от 46 до 60 баллов. Вы в постоянном напряжении. Возможно, мечтаете о больших достижениях, но страх ошибиться не дает вам расслабиться. Научитесь философски относиться к неудачам, не отказывайте себе в отдыхе. Учитесь радоваться жизни без всяких причины условий;

– более 60 баллов. Хронический стресс уже угрожает вашему здоровью. Вам нужно срочно менять образ жизни. Постарайтесь перейти на более спокойный ритм, начните делать то, что доставляет вам удовольствие, займитесь спортом, откажитесь от вредных привычек.

Рисунок В.1-Тест