

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»**

**(КГПУ им. В.П. Астафьева)**

**Институт социально-гуманитарных технологий**

**Кафедра специальной психологии**

**Григорьева Елена Анатольевна**

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**ИЗУЧЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ЗОЛОТОДОБЫВАЮЩЕГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Направление подготовки 37.04.01 Психология**

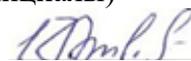
**Магистерская программа Психологическое консультирование и психотерапия**

**Допускаю к защите:**

**Заведующий кафедрой**

д.м.н., профессор С.Н. Шилов

(ученая степень, ученое звание, фамилия,  
инициалы)



(дата, подпись)

**Руководитель магистерской программы**

к.психол.н., доцент Н.Ю. Верхотурова

(ученая степень, ученое звание, фамилия,  
инициалы)



(дата, подпись)

**Научный руководитель**

к.психол.н., доцент Н.Ю. Верхотурова

(ученая степень, ученое звание, фамилия,  
инициалы)



(дата, подпись)

**Обучающийся Григорьева Е.А.**

(фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Красноярск, 2020

## Содержание

Введение.....	3
Глава I. Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающих предприятий.....	9
1.1. Эмоциональное состояние, как проблема исследования в психологии.....	9
1.2. Эмоциональное выгорание: понятие, факторы и причины возникновения...17	
1.3. Современное состояние изучения проблемы эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающих предприятий.....	26
Выводы по первой главе.....	33
Глава II. Экспериментальное изучение особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия.....	35
2.1. Организация, методы, методики исследования.....	35
2.2. Особенности эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия.....	43
Выводы по второй главе.....	57
Глава III. Психологическая профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.....	60
3.1. Основные направления, формы, методы работы по профилактике эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.....	60
3.2. Контрольный эксперимент и его анализ.....	82
Выводы по третьей главе.....	89
Заключение.....	93
Список использованной литературы.....	99
Приложение.....	105

## **Введение**

### **Актуальность исследования**

В результате стремительных и радикальных перемен в политической и экономической жизни нашей страны возник дефицит профессиональных кадров. Специалисты золотодобывающего предприятия, часто не имеют достаточного целого комплекса, знаний, умений, навыков, необходимых для успешного выполнения своих трудовых функций. Эффективность современной рыночной экономики лишь на одну треть зависит от оборудования и сырья, все остальное определяется духовно – интеллектуальным потенциалом, как руководителей менеджеров, так и рядовых сотрудников золотодобывающего предприятия.

Растущая интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей, средств; принципы и требования к предприятиям занимающимся извлечением драгоценных металлов не могут не сказаться на сотрудниках золотодобывающего предприятия, которые еще и работают в сфере человек-человек. Растущая интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей, средств; принципы и требования к организации обслуживания налогоплательщиков не могут не сказаться на сотрудниках золотодобывающей компании, работающих в сфере человек-человек.

Повышенные стрессогенные факторы, такие как: оценка эффективности деятельности руководителя, зависящая от действий конкретного сотрудника; требования по соблюдению действующего законодательства; повышенная ответственность и несоответствие оплаты труда; напряженная, эмоционально насыщенная деятельность; низкое общественное признание при высоком уровне контроля, влияют на эмоциональное состояние сотрудников.

Проблема заключается в том, что данная деятельность крайне специфична, и требует особого подхода к поддержанию эмоционального состояния сотрудников, но вместе с тем, в настоящее время не существует

программ, позволяющих работать именно с сотрудниками золотодобывающего предприятия учитывающих специфику их деятельности [29, с. 143].

А.Г. Абрумова (2011) указывала, что качество оказания государственных услуг в рамках реализации концепции развития клиентоориентированной среды, концепции открытости, является приоритетным в работе с налогоплательщиками и влияет на оценку гражданами эффективности деятельности руководителей региональных территориальных органов.

Программа должна быть направлена на формирование и развитие навыков коммуникативной самопрезентации; формирование и развитие навыков асертивности; формирование и развитие навыков эмоциональной компетентности; формирование позитивных установок при взаимодействии с коллегами; формирование и развитие навыков социальной коммуникации; формирование и развитие навыков поведенческой компетенции; формирование и развитие навыков обратной связи и быть ориентирована на личностный и профессиональный рост сотрудника.

Разновидность профессионально-психологической подготовки определяется также необходимостью предупреждения прогнозируемых негативных последствий, минимизации посттравматических стрессовых нарушений.

**Объект исследования** – эмоциональное выгорание сотрудников золотодобывающего предприятия.

**Предмет исследования** – изучение и профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.

**Проблема исследования** заключается в изучении особенностей эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия; теоретическом обосновании, разработке и внедрении в практику программы психологической профилактики эмоционального выгорания изучаемого контингента лиц.

**Гипотезой исследования** послужило предположение о том, что профессиональная деятельность сотрудников золотодобывающего предприятия сопровождается постепенным оформлением явления эмоционального выгорания, препятствующего в дальнейшем их эффективному выполнению трудовой деятельности. Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить развитие данного явления в среде работников золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

**Цель исследования.** Изучить особенности эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия; разработать и экспериментально проверить эффективность программы психологической профилактики эмоционального выгорания изучаемого контингента лиц.

В соответствии с целью и гипотезой, нами были сформулированы **задачи исследования:**

1. На основании общей и специальной клинико-психологической и медико-биологической литературы по проблеме исследования, определить её современное состояние разработанности в теории и практики психологической науки.
2. Выявить особенности эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия.
3. Разработать программу по профилактике эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия и экспериментально проверить ее эффективность.

**Методологическую основу исследования** составили отечественные и зарубежные теоретические разработки и концептуальные положения в области психологии, психофизиологии (Л.М. Аболин, Б.Г. Ананьев, Н.Д. Левитов, А.Н. Леонтьев, В.С. Мерлин, И.П. Павлов, А.Ц. Пуни, П.А. Рудик, А.В. Родионов, Б.М. Теплов, О.А. Черникова и др.), учения о сущности и механизмах развития эмоций (В. К. Вилюнас, 1984; Л.С. Выготский, 1968, 1984; А.В. Запорожец,

1986; К. Э. Изард, 1980; Е.П. Ильин, 2001; П.Л. Лафренье, 1995, 2004; С.Я. Рубинштейн, 1945; П.В. Симонов, 1996; и др).

**Методы исследования** были определены в соответствии с целью, гипотезой и задачами работы. В ходе исследования применялись как теоретические, так и эмпирические методы. К первым относится анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования; ко вторым – наблюдение, опрос, констатирующий и формирующий эксперимент. В исследовании применялись методы количественной и качественной обработки и интерпретации результатов исследования.

Полученные в исследовании результаты позволяют сделать вывод о необходимости разработки и реализации программы психологической профилактики эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия; формированию у них умений саморегуляции эмоциональных состояний в профессиональной деятельности, развитию устойчивости к влиянию отрицательных эмоциональных состояний на поведение и деятельность сотрудника.

**Теоретическая значимость исследования** определяется тем, что его результаты позволят расширить и углубить научные представления об особенностях изучения и профилактики эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия.

**Практическая значимость исследования.** Представленные в выпускной квалификационной работе материалы, раскрывающие особенности изучения и профилактики эмоционального выгорания по средствам формирования умений и эмоциональной регуляции поведения в профессиональной деятельности, могут быть использованы психологами и другими специалистами, работающими с данной категорией сотрудников.

**Организация исследования.** С целью изучения особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия, экспериментальной базой для реализации исследования было общество с ограниченной ответственностью «Соврудник» г. Северо-Енисейска

Красноярского края. В эксперименте участвовало 30 человек, непосредственно взаимодействующих с людьми.

В процессе реализации диагностического этапа исследования, нами были использованы следующие **методики**:

1. Личностный опросник Айзенка (1947) [24]
2. Тест Спилберга-Ханина (2002) [41]
3. Методика диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В.В. Бойко (1996) [9]
4. Опросник агрессивности Басса – Дарки (1957) [43]

Исследование проводилось в период с 2018 г. по 2020 г. и осуществлялось в пять этапов:

*Первый этап* (сентябрь 2018 — декабрь 2018) – анализ общей и специальной клинико-психолого и медико-биологической литературы по проблеме исследования; анализ теоретических подходов по проблеме исследования эмоционального выгорания в трудах зарубежных и отечественных авторов.

*Второй этап* (январь 2019 — февраль 2019) – формулирование проблемы и гипотезы исследования, определение его теоретических основ, целей и задач; уточнение объекта и предмета исследования; разработка экспериментальных планов.

*Третий этап* (март 2019 — июнь 2019) – подбор диагностического инструментария для экспериментального изучения. Выявление особенностей эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия на основании отобранных диагностических методов и методик. Анализ результатов исследования.

*Четвертый этап* (июль 2019 — январь 2020) – разработка и реализация программы психологической профилактики эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.

*Пятый этап* (февраль 2020 — ноябрь 2020) – обработка результатов контрольного эксперимента, оценка эффективности разработанной программы

психологической профилактики эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Обобщение результатов исследования. Формулирование выводов и заключения.

**Структура и объем выпускной квалификационной работы.** Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы (в количестве 58 источников). Включает 5 таблиц, 10 рисунков.

# Глава I. Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия

## 1.1. Эмоциональное состояние, как проблема исследования в психологии

В эволюции сформировалась особая форма психического отражения значимых объектов и событий — эмоции. Об эмоциях написано очень много в научной литературе, они вызывают интерес у философов, физиологов, психологов, клиницистов. Их изучением занимались такие выдающиеся ученые как, Л.С. Выготский (1968, 1984); К. Изард (1980, 2002); Р. С. Лазарус (1991); Н.Н. Ланге (1996); П. Лафренье (1995, 2004) и др.

Эмоции людей – объект чрезвычайно запутанный и сложный для исследования.

Наверное, потому что переживания представителей рода человеческого очевидны. А самое сложное – изучать непосредственное и, казалось бы, самое простое. В данной работе мы рассмотрим общее понятие об эмоциях и их виды.

*Эмоции* – это психические процессы, явленные человеку в качестве переживаний.

Они выражают личностную оценку человеком своей внешней и внутренней жизни. Как нетрудно понять из этого определения, самая главная характеристика эмоций – субъективность и индивидуальность, т. е. нельзя найти двух человек с совершенно одинаковыми эмоциями, даже если объектом будет один и тот же предмет или событие.

В отечественной психологической науке исследования эмоций представлены в работах: Л.С. Выготского (1968, 1984), А.В. Запорожца (1986), Н.Н. Ланге (1914, 1996), П.В. Симонова (1996, 1997), Е.П. Ильина (2001), А.Н. Леонтьева (1971) и др. Авторы указывают на несомненную роль эмоций в жизнедеятельности человека. Эмоции выступают необходимым, связующим звеном между личностью и социальной средой.

Несомненная роль эмоций в жизни человека отмечается многими авторами. Однако в современной науке накоплены достаточно противоречивые сведения, касающихся представлений психологов о сущности эмоциональных проявлений, их классификации, природе и механизмах возникновения.

Обычно, мы редко задумываемся об истинных причинах многих наших реакций, действий, поступков, редко задумываемся о том, что за мир нас окружает. И ещё реже, почему мы видим мир таким, каким видим. Возможно, если принять во внимание тот факт, что «сколько людей — столько и представлений», наше видение мира, а стало быть, и наши реакции также не являются абсолютно истинными и объективными [28, с. 65].

Т.И. Ронгинская (2012) отмечает, что когда-то в древности один знаменитый философ по имени Платон сравнил наш мир с пещерой, а нас с узниками, заключёнными в ней. Причём, мы уже рождаемся в этой пещере таким образом, что цепи, сковывающие нас, держат нас спиной к входу и позволяют нам видеть лишь тени на стене перед нами, тени того, что происходит вовне. Следовательно, мы видим лишь отражения, иллюзию, а не саму реальность [27, с. 143].

Способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими является одной из важнейших компетенций, обеспечивающих полноценное функционирование индивида в современном обществе. Изучению компетентности, как способности индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений, посвящены работы ряда отечественных и зарубежных авторов: И.Н. Андреевой (2003), Н.М. Иовчука (2001), Е.В. Коблянкой (1995), В.Н. Куницыной (1995), Е.В. Либиной (1996), Д. Майера (1990), П. Саловэйя (1990), Е.С. Шиловой (2000), . Шульги (1996), Г.В. Юсуповой (2006), Е.Л. Яковлевой (1997) и др.

Л.С. Выготский (1982) рассматривает эмоцию как «реакцию поведения, результат оценки самим же организмом своего соотношения со средой».

М.В. Баробанова (2008) говорит то, эмоциональные проявления потому и уникальны, что они встроены в индивидуальную ценностную систему человека.

Эмоции людей – это эволюционные приобретения, которые позволяют организму стабильно функционировать: избегать опасностей, неприятных ситуаций и событий. Они интуитивно направляют человека на «правильный», «хороший» путь. Человек есть система потребностей [26, с. 213-230].

М.М. Скугаревская (2007) говорит, что, мера счастья человека напрямую зависит от степени удовлетворенности его потребностей, а эмоции здесь выступают регулятором «правильного» и «неправильного», «плохого» и «хорошего».

Э. Пайнс, К. Маслач (2012) говорят, что в эту группу входят: аффекты, эмоции (к сожалению, без тавтологии не обойтись), чувства, страсти, настроения. Рассмотрим каждый из этих психических явлений отдельно.

*Аффект* - наиболее сильное из эмоциональных переживаний. Аффект обладает чрезвычайной степенью интенсивности.

Он выражает спонтанный отклик человека на событие или явление внешнего мира. Примеры этого вида эмоций каждый человек может подобрать без труда.

Аффект отстраняет человека от контроля собственной жизни и берет управление в свои руки, а сам субъект воздействия может даже не осознавать того, что он совершает. Недаром же в юриспруденции есть такое словосочетание, как «состояние аффекта». Если психиатрическая экспертиза покажет, что обвиняемый на момент совершения преступления пребывал в состоянии аффекта, то ему смягчат наказание, ибо он «не ведал, что творил».

Другими словами, сознание похоже на всадника, лошадей которого испугали змеи, и теперь «живой транспорт» несется во весь упор к пропасти. Правда, известный психолог А. Г. Маклаков (2008) настаивает на том, что каким бы сильным ни было состояние аффекта, человек, скорее всего, так или иначе осознает происходящее, но в силу особенностей нервной системы не может ничего с собой поделать [25, с. 17-20].

Эмоция. Она уже не захлестывает человека так, как аффект.

Г.Н. Солнцева (2008) утверждает что, это более длительное состояние, но оно все равно фактически большей частью бессознательное. Также, в отличие от аффектов, эмоция может выражать отношение человека не только к событиям, происходящим в настоящем времени, но и к прошлым фактам своей биографии или истории мира [30, с. 235].

В существе эмоций заложены разные группы психофизиологических реакций, таких, например, как неудовольствие-удовольствие, напряжение-облегчение, возбуждение-успокоение. Эмоции так же сложны, как и явления внешнего мира.

В.Е. Орел (2011) говорит, что последние состоят из оттенков, полутонов. Никто из взрослых людей, достигших определенной зрелости, не скажет, что какое-то явление, безусловно, хорошо или, безусловно, плохо.

Когда мы, например, вспоминаем свои достижения в жизни, нам доставляет удовольствие наш успех, но нам неприятно вспоминать труды, которые в него вложены. Соответственно, возникает напряжение, но в то же время мы расслабляемся, когда понимаем, что все позади.

Если же говорить про эмоции, то С.П. Безносков (2007) говорит, что в деятельности человека, то тут тоже на каждого субъекта любая эмоция (в диапазоне от страха до радости) действует по-своему в соответствии с характером и темпераментом. Страх может и сковывать человека, когда он чем-то занят, и мобилизовать все его силы, сделать более внимательным [24, с. 131].

С возбуждением и успокоением та же история: если человек сильно вдохновлен чем-то, то чрезмерное возбуждение может помешать ему, сделать все так, как надо.

А. М. Столяренко (2011) говорит, что снова, если нежданная радость субъекта преждевременно успокоила, то он может потерять концентрацию и допустить ошибки. Эти размышления приводят нас к заключению: как положительная эмоция человека, так и отрицательная по природе амбивалентны, т. е. содержат в себе взаимоисключающие возможности для жизни и деятельности человека.

Мы поднимаемся все выше по лестнице осознанности эмоций, на очереди – чувства.

Они еще длительнее, чем эмоции. Эти психические явления предметны (привязаны к определенному объекту), социальны, как правило, и предполагают внешнее выражение, тогда как эмоции неконкретны, биологичны, бессознательны и замкнуты внутри субъекта.

Страсти в контексте эмоциональных явлений придают высокое значение. Под ней понимают некоторое единое эмоционально-интеллектуально-волевое усилие, направленное на важную для человека цель. Проще говоря, это деятельность или увлечение, которым человек отдается весь без остатка [23, с. 235].

А.Б. Леонова (2011) говорит, что страсть можно опознать только по духовно-телесному стремлению стать с человеком единым целым и разделить все на двоих. Вот это истинная страсть, в которой есть не только телесный, но и духовный элемент. Последний, безусловно, превалирует над первым.

Надеемся, после наших примеров ни у кого из читателей не возникнет вопроса: а какова роль эмоций в жизни человека? Она огромна. Конечно, это хорошо известно не только психологам.

Настроение - это эмоциональное состояние самое длительное из всех и в полной мере ни на одно из уже представленных здесь не похоже. Его нельзя назвать ни полностью бессознательным, ни полностью сознательным, оно зависит от многих факторов.

Агапова М.В., (2006), утверждает, что человек может изнутри лишь зафиксировать у себя наличие определенного настроения, но подробно разобрать его исток он не в состоянии.

Т.В. Форманюк (2006) утверждает, что настроение – это общая оценка текущей жизни индивида. По нему можно судить об удовлетворенности человеком своим существованием. Фон настроения зависит от индивидуальных особенностей (характера, темперамента) и конкретной жизненной ситуации, в

которой пребывает человек. Некоторые настроения «летучи» и «текучи», а другие остаются с человеком надолго. [31, с. 175]

Оптимизм и пессимизм. Любопытно, но некоторые психологи на основании настроения даже выводят различие между пессимистами и оптимистами, но, кажется, что это не совсем верно, ибо пессимизм и оптимизм - это, скорее, рациональные убеждения, интерпретация реальности [22, с. 175].

И в этом случае, как говорил Гегель: «Если факты не укладываются в мою теорию, что ж, тем хуже для фактов». Другими словами, в убежденности человека, что мир плох или хорош, существенную роль играет разум и жизненный опыт, а не эмоциональный настрой. Переходим к предпоследнему разделу. *Функции эмоций*. Их много, поэтому начнем без предисловий и церемоний:

*Регуляторная*. Слово страшное, а смысл простой: от эмоций зависит не только качество, но и продолжительность жизни, т. е. чем больше положительных эмоций, тем дольше и лучше люди живут.

*Отражательная*. Отвечает за общую оценку человеком сложившейся ситуации. Например, человек увидел на горизонте шторм и, еще не принимая сознательного и рационального решения, понял: он остается сегодня дома.

*Побудительная*. Если отражательная функция помогает человеку собрать информацию, то побудительная советует действовать. Например, когда человек оказался в опасной ситуации, он зачастую принимает интуитивно верное решение. И сказать спасибо он должен своим «умным» эмоциям.

*Подкрепляющая*. Вот эта функция напрямую связана с вопросом о том, какова роль эмоций в жизни человека.

Нам нравится дело только тогда, когда у нас оно спорится, получается. Успех выполнения деятельности увеличивает эмоциональную вовлеченность в нее.

О.В. Крапивина, В.Н. Косырев (2006) отмечают, что верно и обратное: если у нас что-то не выходит, нам это не нравится, и мы охладеваем. Или еще пример из обучения: ученику нравятся стихи, а не логарифмы, поэтому стихи

Заболоцкого он выучит быстро, а формулы алгебры так и не освоит никогда. И даже проникнется отвращением к цифрам и, напротив, любовью к буквам [32, с. 264].

*Переключательная.* Она помогает человеку выбрать между разными мотивами своего поведения, вовлекая в процесс выбора эмоции и чувства. Побеждает, соответственно, тот мотив, который личностно ближе человеку в данный момент [21, с. 24].

*Адаптивная.* Эта функция выступает как бы квинтэссенцией всего вышесказанного. Эмоции позволяют человеку приспособиться к окружающей действительности.

*Коммуникативная.* Эмоции служат средствами выражения отношения к окружающей реальности, с их помощью мы доносим до собеседника наше внутреннее состояние.

Основные функции эмоций: коммуникативная, составляющая. Дело в том, что не все в нашем общении – это слова. Давно доказано, что примерно две трети всего данного процесса занимает невербальное взаимодействие объектов.

Другими словами, больше и лучше мы воспринимаем нашим подсознанием в процессе реагирования на эмоциональное состояние и поведение собеседника. Всем известно, что просто улыбка без всяких слов способна решить многие проблемы.

Функции эмоций: мобилизующая и побудительная.

Е.Ф. Бажин, Е.А. Голынкина, А.М. Эткина (2011) говорят, что при возникновении внешнего раздражителя и при появлении реакции на человека или событие у индивида зачастую возникает внутренний толчок, побуждение к действиям.

А.Б. Холмогорова, Н.Г. Гаранян (2001) - эмоции могут побуждать человека бежать либо, наоборот, «стать в ступор», спать либо, например, обнять кого-то. Бывает, что в так называемом состоянии аффекта человек может развить невозможную скорость или открыть в себе невероятные

способности (например, забраться на дерево без веток в лесу, убегая от дикого кабана) [33, с. 92].

Обычно после таких ярких событий в жизни человека и его организме, в частности, человеку, требуется долгое время для восстановления физических и моральных сил. А зачастую он вообще ничего не помнит. Но рассмотрим и другие важные функции эмоций.

А.Е. Константинов (2005) говорит, что компенсация недостатка информации. Данная функция является доказательством совершенства человека в сравнении со всеми остальными представителями животного мира [20, с. 231].

При недостатке какой-либо информации о том или ином предмете, человеку, событию человек запросто может все «додумать», приложив к этому процессу логику, опыт и свое отношение (проявляющееся в эмоциональном состоянии).

А. Блазер, Э. Хайм, Х. Рингер, М. Томмен (2012) утверждают, что данная функция также очень помогает при общении. По эмоциям человека (в основном проявляющимся в интонации, мимике и жестах) можно понять намного больше, чем, по словам, которые он произносит. Экспрессивная и дезорганизационная функции. Данные функции эмоций показывают нам, что не все человек может сдержать.

Зачастую некоторые проявления эмоционального состояния так и просятся наружу. Зачем их скрывать? Это и есть выражения, то есть экспрессия нашего отношения.

Дезорганизационная функция проявляется в том, что человек, переживая какие-либо сильные эмоции, нарушает свой обыденный образ жизни и мысли. Иногда это весьма полезно. Однако с эмоциями все же не стоит шутить, потому что негативная их часть способна довольно вредно сказаться на психическом и даже физическом здоровье человека.

Итак, мы рассмотрели функции. Эмоции человека чрезвычайно разнообразны и по полюсу, и по назначению. Одна эмоция может выполнять разные задачи или совмещать несколько в зависимости от ситуации.

## **1.2. Эмоциональное выгорание: понятие, факторы и причины возникновения**

*Эмоции* (от лат. *emoveo* — потрясаю, волну) — это зеркало, отражение нашего душевного и физического состояния в данный момент. Это наш маячок, который помогает нам понять свои истинные желания и услышать себя. Они заботятся о том, чтобы мы всегда оставались искренними с собой. Также, это источник информации для окружающих, так как внешнее выражение наших эмоций даёт другим возможность понять нас [34, с. 262].

Е.П. Ильин (2009) говорит, что мировоззрение, воспитание, а также темперамент определяют стиль нашего поведения. В одних и тех же ситуациях каждый человек по-своему реагирует на происходящее. *Эмоции — это проявление личности.* Они напрямую связаны с потребностями и мотивами, зависят от нашего отношения к людям, к самому себе, к окружающим предметам и явлениям действительности.

Стресс (от англ. *stress*) — давление, нажим, напор; гнёт; нагрузка; напряжение.

В жизни существует много ситуаций, которые «выбивают почву из-под ног» и лишают уверенности в себе, раздражают непредсказуемостью или бесконечным повторением.

Мы все время ведём игру с окружающей средой — игру, правила которой не определены, а «ходы» неизвестны. Пытаясь приспособиться к условиям жизни, мы можем испытывать стресс, который, однако, не всегда играет отрицательную роль [19, с. 214].

Сложные ситуации или внезапные события, требующие дополнительных усилий, стимулируют, «подстёгивают», помогают мобилизоваться

и наилучшим образом выполнить свою работу. Например, сотрудник, который психологически настроен на победу и контролирует своё состояние, использует стрессовый потенциал для достижения поставленной цели. Артисты зачастую признают, что лучше играют тогда, когда испытывают сильное волнение перед выходом на сцену [18, с. 265].

В принципе, стресс — это вполне естественная и практически неизбежная часть жизни. Если нам скучно или не хватает внешних впечатлений, стресс нам просто необходим! Он добавляет интерес к жизни, даёт нам возможность переживать яркие эмоции, заставляет быстро думать и действовать более интенсивно, даёт нам возможность ощущать себя нужными, занятыми, востребованными [3, с. 92].

Е.М. Иванова (2012) замечает, что вместе с тем, избыточный стресс может стать помехой в деятельности человека. Он заставляет нас чувствовать себя недооценёнными, неуверенными, снижает уровень наших притязаний, превращает наши цели в недостижимую мечту.

Кроме того, избыточный или длительно действующий стресс может приводить к проблемам со здоровьем. В ответ на сильный раздражитель наш организм реагирует буквально каждой клеточкой, мобилизует энергию, приходит в готовность к наступлению или бегству (отступлению). Это происходит мгновенно, автоматически. Мы ещё не успеваем осознать, что произошло, а тело уже оформило бессловесный, но вполне выразительный ответ: выброс адреналина, увеличение частоты сердцебиений, повышение давления и уровня сахара в крови, усиление всего обмена веществ. С кратковременным стрессом организм вполне справляется, но длительная или чрезмерно стрессовая ситуация истощает наши физические силы [35, с. 241-250].

Э.Ф. Зеер (2007) говорит, что причиной чрезмерного стресса может быть наша склонность скрывать свой стресс, как от самих себя, так и от окружающих. Особенно это касается мужчин и «сильных женщин», которые неосознанно придерживаются следующей точки зрения: «если я не

выдерживаю напряжения, то это признак слабости, непрофессионализма, моего несовершенства». Такие люди любой ценой стремятся «быть в строю», «держаться молодцом», «ни за что не сдаваться» и скорее обвиняют себя и испытывают недовольство собой [17, с. 283].

И.А. Зимняя (2001) отмечает, что в отдельную категорию можно выделить тех, кто работает в эмоционально насыщенной атмосфере, интенсивно и тесно общается с клиентами или пациентами. Эти люди подвержены «эмоциональному выгоранию» (эмоциональное истощение на фоне стресса). Для спасения и самозащиты они «отключают» эмоции, чтобы справиться со слишком высоким уровнем эмоционального напряжения. Им становится сложно соучаствовать и сопереживать, все реже появляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. К такому эмоциональному дефициту добавляется резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы [36, с. 200].

Если ситуация не меняется и человек не может повлиять на обстоятельства — возникает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями, а также возникает чувство безысходности.

Процесс «эмоционального выгорания» может развиваться и проявляться не только на работе, но и дома. В этом случае человек начинает «экономить эмоции» при общении с близкими. Личность пресыщена человеческими контактами, переживает симптом «отравления людьми».

А.Д. Демина, Н.З. Кайгородова, А.П. Супрун (2010) отмечают, что на следующем этапе стресс начинает затрагивать физическое здоровье. Человек старается продолжить работу в привычном темпе, пытается справиться со своими негативными эмоциями и дискомфортом, но организм сопротивляется и пускает в ход свои средства: болезнь.

*Синдром эмоционального выгорания* — это защитная реакция, сигнальная система организма, которая говорит нам — что-то идёт не так [15, с. 245].

Официальное определение, которое мне кажется наиболее лаконичным и внятным: вид профессиональной деформации, реакция организма, возникающая вследствие воздействия профессиональных стрессов. Является защитной реакцией организма. *Проявляется в следующих симптомах:*

1. Эмоциональные (скудный спектр эмоций, пессимизм, цинизм, безразличие, усталость, беспомощность, раздражительность, тревога, истерики);

2. Поведенческие (работа более рабочего дня, оправдание для ПАВ, несчастные случаи, импульсивность);

3. Интеллектуальные (подавление интереса к новому в работе, скука, тоска, апатия, предпочтение стандартным шаблонам, рутина, формальность);

4. Социальные (низкая социальная активность, падение интереса к досугу, общение только на работе, недостаток поддержки со стороны друзей и родных);

5. Психосоматические (усталость, нарушения сна, головные боли и прочие психосоматические проявления).

Н.В. Гришина (2010) отмечает, что в настоящее время многие области деятельности человека связаны с нервно - психическим напряжением. Урбанизация, ускорение темпа жизни, информационные перегрузки, усиливая это напряжение, зачастую способствуют возникновению пограничных форм нервно-психической патологии [4, с. 262].

В современных условиях психика многих людей оказывается недостаточно пластичной для быстрого и адекватного приспособления к стремительно меняющимся условиям жизни. Ю.А. Александровским описаны на примере российской действительности характеристики группы социально-стрессовых расстройств, определяемой складывающейся психогенно-актуальной для большего числа людей социально-экономической и политической ситуацией.

Синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как

результат хронического неразрешенного стресса. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий, где доминирует забота о людях (социальные работники, врачи, медицинские сестры, педагоги и др.) [37, с. 141].

В большинстве работ как отечественных, так и зарубежных авторов синдром выгорания рассматривается в рамках социомных профессий.

Еще в 2005 году Европейская конференция ВОЗ отмечала, что этим недугом страдает примерно каждый третий трудящийся в европейских странах. Синдром эмоционального выгорания, хотя и признан официально, но не является основанием для выдачи листка временной нетрудоспособности. И, пожалуй, зря. Ведь человек, испытывающий на себе подобную проблему, перестает быть хорошим работником [16, с. 251].

Он не только утрачивает физическую и эмоциональную энергию, быстро устает и не получает удовлетворение от работы, но еще и теряет психологическое равновесие, становится рассеянным и раздражительным, что негативно сказывается на обстановке внутри коллектива. Кроме того, накопившееся напряжение многие люди склонны снимать алкоголем, а то и еще более сильными и опасными веществами. И что в итоге? Был ответственный исполнитель, инициативный работник, прекрасный специалист – и вдруг кончился, «сгорел» [5, с. 241-250].

Когда психотерапевт Герберт Фройденбергер в 1974 году впервые описал это заболевание, он и сам не предполагал масштабы его распространения. Поначалу считалось, что синдром выгорания свойственен лишь представителям таких профессий, кому приходится регулярно контактировать с другими людьми. В группу риска включили медицинских и социальных работников, учителей, продавцов. Но чем дальше – тем больше пополнялся этот список.

Оказалось, что «общение» с техникой «выжигает» не меньше, и постоянное нахождение среди коллег или под пристальным взглядом начальства тоже способствует возникновению и развитию этого недуга. Сегодня уже установлено, что синдром эмоционального выгорания не столько проявляется

под воздействием обстановки и условий труда, сколько является следствием отношения к работе [14, с. 235].

Наиболее подвержены ему три типа людей. Первые – это те, кто привык все делать педантично и добиваться нужного результата. Если что-то не ладится, их психологическое состояние начинает давать сбой. Вторые – ярко выраженные перфекционисты, патологически стремящиеся к покорению самых высоких вершин, к первенству во всем. Такие люди загоняют сами себя до полного изнеможения [13, с. 57].

Третьи – просто чересчур чувствительные личности, болезненно переживающие малейший промах. Таким достаточно бывает одного критического замечания, чтобы «вылететь из седла». Справедливо назвать синдром эмоционального выгорания болезнью трудоголиков. Те, кто к работе относятся с прохладцей и не выказывают особого рвения, «заразиться» не рискуют [59, с. 143].

И даже общие проблемы коллектива, такие как низкая зарплата при высокой нагрузке, однообразная деятельность, малое количество выходных и отпусков, воспринимаются ими по-разному. У вторых это вызовет, скорее, возмущение и эмоциональную вспышку, а первые, наоборот, потухнут, «перегорят» [12, с. 15].

С.Г. Грачев (2006) говорит, что признаки синдрома эмоционального выгорания хорошо заметны даже со стороны – человека словно подменяют. Обычно пылающий энтузиазмом, теперь он относится к своему делу с безразличием. Ранее дружелюбный и отзывчивый, отныне он замкнут и раздражителен. А уж что творится у бедолаги внутри – так это и вовсе мрачная картина. Постоянная усталость, приступы уныния и опустошения, апатия, отсутствие радости перед новым днем [51, с. 24].

Порой могут возникать панические ощущения нехватки времени на выполнение поставленных задач, а в некоторых случаях возможно и ухудшение самочувствия – боли в позвоночнике, повышение давления и так далее.

Главное лечение, которое рекомендуют врачи, если у пациента наблюдается синдром эмоционального выгорания, – это отдых. Да, больничный листок участковый терапевт не даст, но, быть может, поможет убедить начальство отправить вас в отпуск [60, с. 235].

Физическая активность и здоровый образ жизни – прекрасные помощники в этом деле.

Разумное распределение нагрузки на работе, быть может, даже смена графика тоже помогут избежать истощения: неужели ценному сотруднику руководство не пойдет навстречу? Учитесь получать удовольствие не только от достижений в профессиональной деятельности, но и от простых жизненных радостей, не акцентируйте внимание на неприятностях, которые чаще всего – не более чем неурядицы [38, с. 153].

В последнее время очень часто встречается такой медицинский термин, как «профессиональное выгорание». Впервые о нем заговорили сотрудники Монреальского госпиталя. Многие считают, что данное заболевание – не что иное, как форма депрессии. Однако здесь есть, о чем поспорить.

Считается, что данный синдром – это одна из форм профессиональной деформации. Ранее (в 1974 году) появилось понятие эмоционального выгорания. А вот профессиональное выгорание – это процесс длительного воздействия на организм факторов, вызывающих стресс [6, с. 200].

И они все связаны с профессиональной занятостью больного. То есть данное заболевание – это серьезный хронический процесс. Как правило, данный синдром развивается чаще всего у людей, которые по роду своей деятельности постоянно общаются с людьми или же заняты интеллектуальным трудом: журналисты, педагоги, доктора, руководители в разных областях и прочее. Профессиональное выгорание имеет несколько признаков [19].

Ш.А. Гордиенко (2006) говорит, что, при его развитии возникает полная апатия к работе, коллегам (даже если раньше вы дружили) и ко всему происходящему, в целом. Как правило, появляется неуверенность в себе, человек начинает думать, что он в недостаточной мере компетентен, у него

мало опыта и знаний, чтобы занимать данную должность или пост. Как правило, данный синдром имеет еще ряд физических признаков.

Дело в том, что в связи с накоплением отрицательных эмоций энергетические ресурсы организма начинают истощаться. А это выражается в постоянном чувстве усталости, повышенной утомляемости, расстройствах сна (регулярной бессоннице). Человек становится очень раздражительным, у него начинаются проблемы со зрением и слухом, постоянные головные боли [11, с. 75].

В целом, **синдром профессионального выгорания** может возникнуть под влиянием трех факторов.

Личностный фактор – это показатель склонности личности к острым эмоциональным реакциям и переживаниям, и как следствие, к формированию отстраненности от переживаний, к холодности.

Как утверждают психологи, подобному заболеванию подвержены, в большей степени, женщины. Дело в том, что именно они склонны очень эмоционально переносить все трудности, связанные с профессиональной деятельностью.

В.Л. Володкович (2007) отмечает, что также этот синдром чаще развивается у тех людей, которые более гуманны и склонны к сочувствию. Они часто увлекаются идеей, загораются, а их увлечение может дойти до фанатизма. Также профессиональное выгорание не менее опасно для авторитарных и сдержанных людей, у которых низкий уровень эмпатии [10, с. 76-80].

Ролевой фактор – фактор, который формируется распределением на работе ролей и системы ответственности.

Ученые установили, что эмоциональному выгоранию больше подвержены те работники, которые несут непосредственную ответственность за свои действия и поступки. Эта ответственность тяготеет над личностью и не дает душевного спокойствия.

В ролевой фактор также входит недостаточная слаженность служебных обязанностей и функций. Система конкуренции тоже не способствует эмоциональной стабильности.

Данный синдром чаще всего встречается в тех коллективах, где нечетко распределены обязанности и ответственность сотрудников, действия несогласованны, а конкуренция повышена [50, с. 231].

Организационный фактор – относится к системе организации труда в коллективе. Профессиональное выгорание непосредственно зависит от уровня психоэмоциональной деятельности (необходимость в активном общении, что требует эмоциональных затрат, принятия решений, высокой концентрации на восприятии информации) [7, с. 141].

Также повышает риск развития синдрома неблагоприятная атмосфера в коллективе: конфликты, бюрократия, необходимость работы с психологически трудными членами общества (больные люди, трудные подростки и т.п.) [39, с. 101].

И.А. Васильев, М.М. Магомед-Эминов (2000) говорят, что многие всерьез считают, что данная болезнь – просто выдумка. На самом же деле, это серьезное заболевание, требующее лечения. При первых же симптомах необходимо обратиться за консультацией к психологу. Если же существует еще и физическая симптоматика, нужно посетить терапевта [7].

Профилактика профессионального выгорания требует постоянного чередования труда и активного отдыха. На работе нужно уметь переключаться с конфликтных ситуаций на позитивные моменты, не останавливаться на чем-то одном долгое время. Также нужно определить для себя целесообразность выбора профессии или места работы. Возможно, это просто «не ваше». Тогда решение проблемы кроется просто в правильном выборе рода деятельности [16].

### **1.3. Современное состояние изучения проблемы эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающих предприятий**

Предотвращение эмоционального выгорания и грамотное руководство коллективом – главные темы психологических тренингов и семинаров, которые должны проводиться в коммерческих структурах занимающихся добычей драгоценных металлов.

В результате стремительных и радикальных перемен в политической и экономической жизни нашей страны возник дефицит профессиональных кадров. Специалисты золотодобывающего предприятия, часто не имеют достаточного целого комплекса, знаний, умений, навыков, необходимых для успешного выполнения своих трудовых функций. Эффективность современной рыночной экономики лишь на одну треть зависит от оборудования и сырья, все остальное определяется духовно – интеллектуальным потенциалом, как руководителей менеджеров, так и рядовых сотрудников золотодобывающего предприятия.

Обучение является непосредственной подготовкой личности к труду, развивает ее умственно, физически, эстетически и лишь на конечном этапе освоения профессии связано с созданием материальных и культурных ценностей. Конечный результат труда – создание общественно значимого продукта.

*Структуру деятельности* как процесса, по мнению С.Л. Рубинштейна (2001), определяют её цель, мотив, план, а также индивидуально – психологические особенности человека, как субъекта выполняемой им деятельности. Деятельность, по мнению автора, предполагает два основных плана, характеризуя внешний (предметно-действенный) и внутренний (психологический) уровень её развития и оформления.

*Внешняя характеристика деятельности* осуществляется через понятия субъекта и объекта труда, предмета труда, средств и условий деятельности: под субъектом управленческого труда подразумевается руководитель; объект труда

– все то (все те), на что (на кого) направлено управленческое воздействие. Объектом труда могут быть сотрудник, организация, коллектив, бизнес – процессы, социально-психологические процессы и явления; предмет труда – совокупность вещей, процессов, явлений, с которыми субъект в процессе работы должен мысленно или практически оперировать; средства труда – совокупность орудий (ресурсов), способных усиливать возможности человека и воздействовать на него.

Для эффективного выполнения своих задач руководитель должен обладать достаточно широким спектром средств: финансовыми и информационными ресурсами, персоналом и т. д. (иметь доступ к ним). Одним из важных управленческих ресурсов является власть, система полномочий руководителя по принятию решений и постановке задач сотрудникам, обязательных для выполнения; условия труда - система социальных, психологических и санитарно- гигиенических характеристик деятельности.

*Внутренняя характеристика деятельности* предполагает описание процессов и механизмов ее психической регуляции, структуры и содержания, операционных средств ее реализации.

Строение деятельности руководителя является иерархически сложным, состоящим из нескольких уровней: уровень отдельных деятельностей (или особых видов деятельности); уровень действий; уровень операций; уровень психофизиологических функций.

Специфичность управленческой деятельности заключается и в особенностях ее объекта. В отличие от исполнительской деятельности объектом, на который направлено действие руководителя, являются другие люди, а это уже совершенно иной уровень сложности.

По мнению А. В. Карпова, в управленческой деятельности субъект и объект труда являются не только идентичными по сложности своей организации, но и тождественными по своим основаниям, т. е. психологическим особенностям. Кроме того, руководитель имеет дело одновременно со многими субъектами, между которыми складываются

социально-психологические отношения. Последние составляют важный фактор управления и также входят в предмет деятельности руководителя, придавая ему дополнительную специфику. В связи с этим управленческую деятельность относят к субъект-субъектному классу, более сложному, нежели класс субъект-объектных деятельностей.

Еще одним объектом управленческой деятельности являются социально-психологические процессы и явления, протекающие в коллективе. Симпатии и антипатии, борьба за территорию – материально-вещную и психологическую и другие социально-психологические феномены априори присутствуют там, где работают два человека и более. Этими групповыми динамическими процессами и явлениями организационной жизни необходимо управлять.

Руководитель должен держать сотрудников в определенных границах, не позволять им измениться (игнорировать распоряжения начальника, устраивать забастовки или применять другие кризисные формы срыва работы). Для этого он должен обладать максимально полной информацией о том, что происходит у него в организации, т. е. держать руку на «психологическом пульсе». Постоянное общение с сотрудниками позволяет управленцу получить значимую обратную связь, которая помогает уловить малейшие негативные изменения, проанализировать возникшую ситуацию и принять соответствующее ей управленческое решение.

**Личность руководителя** традиционно изучается в психологии с точки зрения индивидуального стиля его деятельности. Существуют различные *стили деятельности руководителей*, которые описаны Г. У. Экхардтом в работе «Задачи менеджмента на предприятии». Первым таким стилем руководителя является «инноватор». Представителей этого типа, пожалуй, труднее всего найти. Это те люди, которые не боятся применять новые подходы. Они пользуются властью, преуспевают там, где требуются перемены, и изучают позитивные эмоции. Их идеи гуманистичны, они поощряют участие подчиненных в управлении. Успешно действующий «инноватор» полностью игнорирует собственное положение в компании. Его цель – пробудить

компанию принять его программу и следовать ей благодаря участию персонала до такой степени, что его собственное присутствие становится уже не нужным.

Следующим индивидуальным стилем деятельности руководителя является «сохранитель». Менеджеры, стремящиеся сохранить статус status quo, составляют большинство. Они получают удовольствие от того, что поддерживают существующий порядок вещей. Они являют собой фундамент корпорации. Такие менеджеры обычно ригидны, огорчаются в случае перемен, с подозрением относятся к новым идеям, используют негативные санкции, чтобы удерживать подчиненных в рамках предписанного разрешенного поведения. Сохранители ориентированы на интересы людей, но только составляющих большинство. Они выслушивают конфликтующее мнение и обычно делают то, что "лучше всего" для всех участников.

Другим, не менее интересным стилем деятельности руководителя является «принудитель». Из всех менеджеров, «принудители» в наименьшей мере отличаются гуманистической ориентацией. Их обращение с людьми ради разрешения проблем представляет собой манипулирование. Они обычно авторитарны и требуют уважение к себе. Одна болезненная реакция «принудителя» на возникшую трудность может разрушить доброе отношение между сотрудниками, создававшиеся месяцами. «Принудители» хорошо чувствуют себя в атмосфере конфликта и вызова, они проявляют желание все улучшить. Принудители тратят много времени на то, чтобы поймать людей на нарушениях и уличить в них.

Для того, чтобы выжить в современном мире, золотодобывающему предприятию требуется смесь разных философий менеджмента. По большей части стиль менеджера не меняется на другой по причине различия внутренних побуждений, определяющих тот или иной стиль. При возникновении трудной ситуации каждый менеджер прибегает к методам, которые дают ему наибольшее ощущение комфорта. Естественно, новый опыт меняет или

расширяет взгляды руководителя, и такой процесс может иногда временно заставить менеджера использовать другой стиль.

В условиях современной России прогрессивное золотодобывающее предприятие должно использовать все стили руководства, но выжить помогут все таки, стили имеющие гуманистическую ориентацию.

Растущая интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей, средств; принципы и требования к предприятиям занимающимся извлечением драгоценных металлов не могут не сказаться на сотрудниках залотодобывающего предприятия, которые еще и работают в системе человек-человек.

Работа в системе «человек – человек» общепризнано считается одной из самых стрессогенных и провоцирующих развитие эмоционального выгорания. В комерческих структурах, занимающихся добычей драг металла эмоциональному выгоранию подвержены, прежде всего, сотрудники, которые являются начальниками структурных подразделений и непосредственно рукаководят производственным процессом, а также организацией труда подчиненных работников.

Синдром профессионального выгорания - неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. По мере того как усугубляются последствия неприятностей на работе, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным; уменьшается количество контактов с окружающими, что в свою очередь - к обостренному переживанию одиночества [49, с. 214].

У «сгоревших» на работе людей снижается мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность работы [8, с. 153].

Реже подвержены выгоранию те люди, которые имеют стабильную и привлекательную работу, предполагающую возможность творчества, профессионального и личностного роста; имеют разнообразные

интересы, перспективные жизненные планы; по типу жизненной установки - оптимистичны, успешно преодолевают жизненные невзгоды и возрастные кризисы; обладают средней степенью нейротизма и относительно высокой экстравертированностью [40, с. 76-80].

Риск выгорания снижается при высокой профессиональной компетентности и высоком социальном интеллекте. Чем они выше, тем меньше риск неэффективных коммуникаций, значительнее креативность в ситуациях межличностного взаимодействия и - как следствие - меньше пресыщение и утомление в ходе общения [1, с. 175].

Специфика работы сотрудников золотодобывающего предприятия характеризуется тем, что существует большое количество ситуаций с высокой эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью межличностного общения, что требует значительного личного вклада в установление отношений и умения управлять эмоциональной напряженностью делового взаимодействия.

А.В. Буданов (2011) говорит, что у большинства сотрудников уровень *эмоционального истощения* может быть оценен как высокий, что выражается в ощущении эмоционального перенапряжения, усталости, опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Уровень деперсонализации в среднем может быть охарактеризован как средний, а уровень редукции персональных достижений у более, чем половины выборки отмечен как высокий [9, с. 101].

Проблема *эмоционального выгорания* сотрудников всегда волновала и волнует руководителей любых организаций. Но наиболее остро этот вопрос стоит в организациях, чья деятельность связана с интенсивным взаимодействием с большим количеством людей. Синдром профессионального выгорания — это реакция человека на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, физиологические и поведенческие компоненты. К физиологическим признакам эмоционального сгорания относятся:

Усталость, чувство истощения, восприимчивость к изменениям показателей внешней среды, частые головные боли, расстройства желудочно-кишечного тракта, избыток или недостаток веса, нарушения сердечно-сосудистой системы, расстройства половой функции, одышка, бессонница [41, с. 75].

*На психологическом уровне:* скука; обида на действительные или вымышленные действия коллег, администрации предприятия; чувство вины; гнев и раздражительность; разочарование в своей профессии; неуверенность в себе; подозрительность; неспособность принимать решения; чувство одиночества; депрессия; повышенное чувство ответственности за клиентов; расстройства внимания и мышления; негативная установка на жизненные перспективы [2, с. 264].

*На поведенческом уровне:* сотрудник поздно приходит на работу (опаздывает) и рано уходит (под разными предлогами); создает лишь видимость работы; увеличение количества ошибок, суетливость; снижение интенсивности взаимодействия с коллегами; конфликты; отсутствие энтузиазма; злоупотребление алкоголем или другими психоактивными веществами (успокаивающими или стимулирующими).

Другие исследователи профессиональной деформации работников выделяют такие ее компоненты как эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений. [48, с. 265]

*Эмоциональное истощение* проявляется в ощущении эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых случаях возможны эмоциональные срывы [42, с. 15].

*Деперсонализация* представляет собой негативное, бездушное, циничное отношение к клиентам. Контакты становятся обезличенными и формальными.

*Редуцирование* персональных достижений проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение

ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане.

Психологические стратегии профессионального развития сотрудников золотодобывающей компании представляют собой сформированные субъектные модальности профессионального поведения, через которые происходит регуляция направленности профессионального развития, ценностно-смыслового отношения к профессии, ситуаций профессионального успеха и профессиональных деструкций.

### **Выводы по первой главе:**

1. В психологии не существует единого представления об эмоциях. Многообразие классических и современных теорий и концепций обусловлено неугасающим интересом к этой проблеме, так и сложностью и многогранностью явления.

2. *Эмоции* (от лат. Emovere – возбуждать, волновать) – это особый класс психических процессов и состояний, связанных с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающих в форме непосредственного переживания (удовлетворения, радости, страха и т.д.), значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

3. Эмоциональные состояния являются важным компонентом в общей картине состояния человека, его эмоциональной характеристикой, влияющей на когнитивную, волевую, мотивационную сферу. Эмоциональное состояние является результатом оценки ситуации, достижения цели, величины расхождения между желаемым и достигнутым.

4. В психологии эмоций и состояний выделяют такие виды эмоциональных состояний, как аффект, собственно эмоции, стресс, чувства, настроение, фрустрация. Данные виды эмоциональных состояний значительно отличаются друг от друга, влияют на поведение и деятельность человека, выполняют различные функции.

5. Синдром эмоционального выгорания – неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. По мере того, как усугубляются последствия неприятностей на работе, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным; уменьшается количество контактов с окружающими, что в свою очередь - к обостренному переживанию одиночества.

6. Проблема эмоционального выгорания сотрудников всегда волновала и волнует руководителей любых организаций. Но наиболее остро этот вопрос стоит в организациях, чья деятельность связана с интенсивным взаимодействием с большим количеством людей. Синдром профессионального выгорания — это реакция человека на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, физиологические и поведенческие компоненты.

7. Традиционно в психологии в качестве детерминант возникновения и оформления синдрома эмоционального выгорания сотрудников, выполняющих профессиональную деятельность в системе человек – человек, выделяют следующие факторы: организационный, личностный и ролевой.

8. Психологические стратегии профессионального развития сотрудников золотодобывающего предприятия представляют собой сформированные субъектные модальности профессионального поведения, через которые происходит регуляция направленности профессионального развития, ценностно-смыслового отношения к профессии, ситуаций профессионального успеха и профессиональных деструкций.

## **Глава II. Экспериментальное изучение особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия**

### **2.1. Организация, методы, методики исследования**

С целью изучения особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия, экспериментальной базой для реализации исследования было общество с ограниченной ответственностью «Соврудни». В эксперименте участвовало 30 человек, непосредственно взаимодействующих с людьми.

Экспериментальное изучение особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия реализовывалось нами через ряд последовательно сменяющихся этапов (подготовительный, диагностический, аналитический, формирующий и контрольный).

На первом этапе методом исследования явилось наблюдение в естественных условиях:

Планомерно изучалось поведение, поступки, высказывания и деятельность сотрудников золотодобывающего предприятия при выполнении ими своих должностных обязанностей без вмешательства со стороны исследователя.

Отдельные сведения о личности были получены с помощью психологического метода, производного от наблюдения (беседа, анализ результатов деятельности, изучение документов, обобщения независимых характеристик, бесед с возможно более широким кругом лиц, знающих изучаемого человека (начальники, сослуживцы)).

В ходе исследования *решались следующие задачи:*

1. Изучить теоретические подходы к проблеме изучения эмоционального выгорания в трудах зарубежных и отечественных авторов.
2. Выявить особенности эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия.

3. Разработать программу по профилактике эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия и экспериментально проверить ее эффективность.

Ход исследования – этапы:

– *подготовительный*, был проведен анализ психолого-педагогической литературы по теме работы.

– *диагностический*, где мы определили методики исследования и провели первичное обследование.

Было проведено психодиагностическое обследование с использованием следующих методик:

1. Личностный опросник Айзенка (1947) [24]
2. Тест Спилберга-Ханина (2002) [41]
3. Методика диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В.В. Бойко (1996) [9]
4. Опросник агрессивности Басса – Дарки (1957) [43]

На *завершающем этапе* эмпирического исследования был проведен анализ и интерпретация полученных результатов.

### **Личностный опросник Айзенка (1947) [24]**

Личностный опросник Айзенка — серия из нескольких авторский опросников, направленных на диагностику личности, выявляет темпераментные характеристики. По классификации Q-L-T относится к Q-данным. Г. Айзенк, проанализировав материалы обследования 700 солдат-невротиков, пришел к выводу, что всю совокупность описывающих человека черт можно представить посредством 2 главных факторов: экстраверсии (интроверсии) и невротизма.

Первый из этих факторов биополярен и представляет характеристику индивидуально-психологического склада человека, крайние полюса которой соответствуют ориентации личности либо на мир внешних объектов

(экстраверсия), либо на субъективный внутренний мир (интроверсия). Принято считать, что экстравертам свойственны общительность, импульсивность, гибкость поведения, большая инициативность (но малая настойчивость) и высокая социальная приспособляемость. Интровертам же, наоборот, присущи необщительность, замкнутость, социальная пассивность (при достаточно большой настойчивости), склонность к самоанализу и затруднения социальной адаптации.

Второй фактор — невротизм (или нейротизм) описывает некоторое свойство-состояние, характеризующее человека со стороны эмоциональной устойчивости, тревожности, уровня самоуважения и возможных вегетативных расстройств. Фактор — этот также биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой находятся люди, характеризующиеся чрезвычайной устойчивостью, зрелостью и прекрасной адаптированностью, а на другом — чрезвычайно нервный, неустойчивый и плохо адаптированный тип. Большая часть людей располагаются между этими полюсами, ближе к середине (согласно нормальному распределению).

Пересечение этих 2 биполярных характеристик позволяет получать неожиданный и довольно любопытный результат — достаточно четкое отнесение человека к одному из четырех 4 типов темперамента.

Третий фактор психотизм — был добавлен в четвёртой версии опросника и представляет собой характеристику склонности к асоциальному поведению и неадекватности эмоциональных реакций. Этот фактор не биполярен, его высокие значения могут свидетельствовать о затруднении в социальной адаптации, хотя чёткое обоснование правомерности выделения данной категории отсутствует, и она оспаривается многими зарубежными исследователями.

## Тест Спилберга-Ханина (2002) [41]

Это методика позволяет дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство и как состояние, связанное с текущей ситуацией. Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность субъекта к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки, самоуважения. Ситуативная или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичности во времени.

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

Большинство из известных методов измерения тревожности позволяет оценить или только личностную, или состояние тревожности, либо более специфические реакции. Единственной методикой, позволяющей дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство, и как состояние является методика, предложенная Ч. Д. Спилбергером. На русском языке его шкала была адаптирована Ю. Л. Ханиным.

Шкала ситуативной тревожности (СТ).

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

### **Методика диагностики уровня «Эмоционального выгорания»**

**В.В. Бойко (1996) [9]**

Методика В.В. Бойко позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. Ниже даны подробные описания каждой из фаз и симптомов.

I *Фаза напряжения* является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. *Состоит из следующих симптомов:*

1. *Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».*

Проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

2. *Симптом неудовлетворенности собой.*

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» – энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя.

3. *Симптомы «загнанности в клетку».*

Возникают не во всех случаях, хотя являются логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и мы ничего не можем изменить, к нам приходит чувство беспомощности. Мы пытаемся что-либо сделать, сосредотачиваем все свои возможности — психические ресурсы: мышление, установки, смыслы, планы, цели. И если не

находим выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

#### *4. Симптом «тревоги и депрессии».*

Симптом «загнанности в клетку» может перейти в тревожно-депрессивную симптоматику. Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы. Этот симптом является крайней точкой в формировании I фазы «напряжения» при развитии эмоционального выгорания.

*II Фаза «резистенции»* — вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления напряжения. Человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты на этапе сопротивления происходит на фоне следующих явлений:

#### *1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».*

Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями:

- экономичное проявление эмоций и
- неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

В первом случае речь идет о полезном навыке взаимодействия с деловыми партнерами - подключать эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. При необходимости профессионал способен отнестись к подопечному или клиенту более эмоционально, с искренним сочувствием. Такой режим общения свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного

реагирования на ситуации. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание подопечному, партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояние и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или наблюдатель фиксирует иное – эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, т.е. переходит в плоскость нравственности.

### *2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».*

Он является логическим продолжением неадекватного реагирования в отношениях с деловым партнером. Профессионал не только осознает, что не проявляет должного эмоционального отношения к своему подопечному, он еще и оправдывается: «таким людям нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться», «она еще и на шею сядет» и т.п.

Подобные мысли и оценки говорят о том, что нравственные чувства социального работника остаются в стороне. Врач, социальный работник, учитель не имеет морального права делить подопечных на «хороших» и «плохих», на достойных и недостойных уважения. Истинный профессионализм – безоценочное отношение к людям, уважение к личности, какой бы она ни была, и выполнение своего профессионального долга.

### *3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций».*

Симптомы эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной деятельности – дома, в общении с друзьями, знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, что вам не хочется общаться даже с близкими. На работе вы еще держитесь, а дома замыкаетесь или вообще «рычите» на супруга и детей. Кстати, именно домашние часто становятся «жертвой» эмоционального выгорания.

### *4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей».*

Проявляется в попытке облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Подопечных обделяют элементарным вниманием.

*III Фаза истощения* - характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. *Симптом «эмоционального дефицита»*. К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он не может помочь своим клиентам, подопечным. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. О том, что это ничто иное как эмоциональное выгорание, свидетельствует прошлое: раньше таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Появляется раздражительность, обиды, резкость, грубость.

2. *Симптом «эмоциональной отстраненности»*. Человек постепенно научается работать как бездушный автомат. Он почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций - наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения.

### **Опросник агрессивности Басса – Дарки (1957) [43]**

Можно разделить проявления агрессии на два основных типа: первый – мотивационная агрессия, как самооценność, второй – инструментальная, как средство (подразумевая при этом, что и та, и другая могут проявляться как под контролем сознания, так и вне него, и сопряжены с эмоциональными переживаниями (гнев, враждебность). А. Басс, разделил понятия агрессии и враждебность и определил последнюю как: "...реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий". Создавая свой

опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

1. *Физическая агрессия* – использование физической силы против другого лица.

2. *Косвенная агрессия* – окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.

3. *Раздражение* – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).

4. *Негативизм* – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.

5. *Обида* – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.

6. *Подозрительность* – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

7. *Вербальная агрессия* – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы). [28]

8. *Чувство вины* – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

В данной главе мы выбрали и описали основные методики исследования.

## **2.2. Особенности эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия**

Е.П. Ильин (2009) говорит, что мировоззрение, воспитание, а также темперамент определяют стиль нашего поведения. В одних и тех же ситуациях каждый человек по-своему реагирует на происходящее.

Для определения типа темперамента с учетом интроверсии и экстраверсии сотрудников было проведено психодиагностическое исследование по личностному опроснику Айзенка (1947).

Личностный опросник Айзенка (1947) — серия из нескольких авторских опросников, направленных на диагностику личности, выявляет темпераментальные характеристики. Г. Айзенк, проанализировав материалы обследования 700 солдат-невротиков, пришел к выводу, что всю совокупность описывающих человека черт можно представить посредством 2 главных факторов: экстраверсии (интроверсии) и невротизма.

Первый из этих факторов биполярен и представляет характеристику индивидуально-психологического склада человека, крайние полюса которой соответствуют ориентации личности либо на мир внешних объектов (экстраверсия), либо на субъективный внутренний мир (интроверсия).

Второй фактор — невротизм (или нейротизм) описывает некоторое свойство-состояние, характеризующее человека со стороны эмоциональной устойчивости, тревожности, уровня самоуважения и возможных вегетативных расстройств.

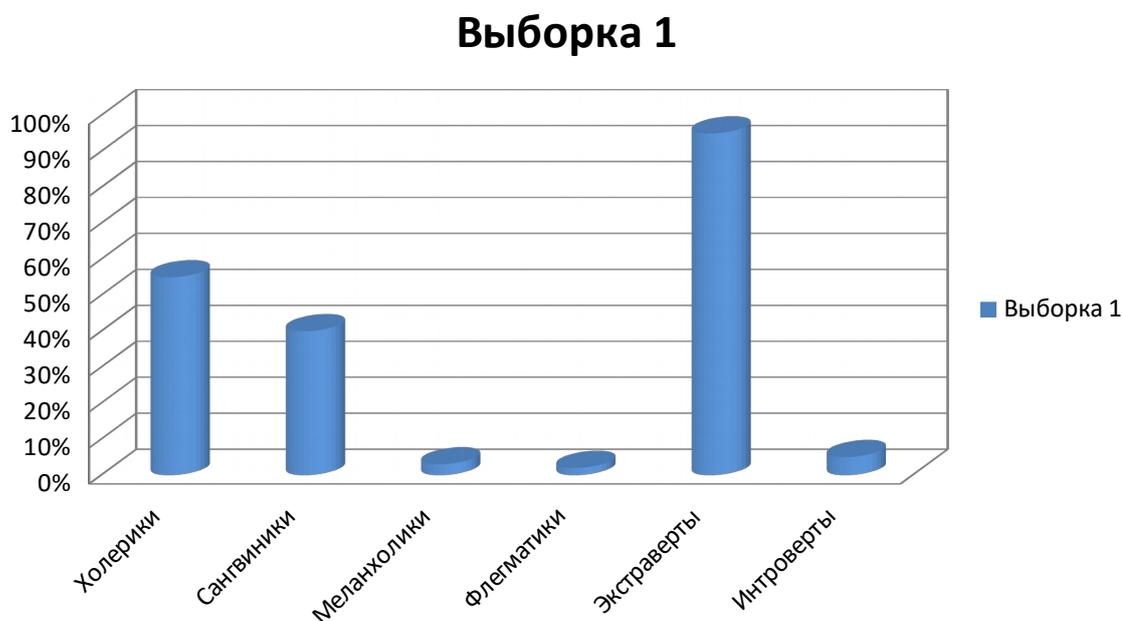
Пересечение этих 2 биполярных характеристик позволяет получать неожиданный и довольно любопытный результат — достаточно четкое отнесение человека к одному из четырех 4 типов темперамента.

Третий фактор психотизм — был добавлен в четвертной версии опросника и представляет собой характеристику склонности к асоциальному поведению и неадекватности эмоциональных реакций.

При анализе результатов исследования по **Личностному опроснику Айзенка** нами были выявлены следующие результаты, представленные на рисунке 1.

В исследуемой группе сотрудников золотодобывающего предприятия преобладают холерики - 55% и сангвиники - 40%, в меньшинстве оказались меланхолики – 3% и флегматики - 2%.

Практически полностью, в составе группы испытуемых сотрудников налоговых органов находятся экстраверты, 95%, всего 5% интровертов.



**Рисунок 1. Гистограмма 1. Результаты изучения темпераментальных характеристик сотрудников золотодобывающего предприятия Айзенка (1947) (%)**

В исследуемой группе сотрудников золотодобывающего предприятия подавляющее большинство обладает холерико-сангвинистическим типом темперамента, 95% из них являются экстравертами.

Исходя из полученных результатов данной методики, можно сказать, что по первоначальным личностным характеристикам большинству испытуемых – сотрудников золотодобывающего предприятия, темперамент позволяет легко налаживать межличностные контакты, быть энергичными и общительными людьми, люди с таким темпераментом, как холерический могут работать с достаточно высоким напряжением короткие промежутки времени, однако в дальнейшем наступает быстрое истощение. Холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

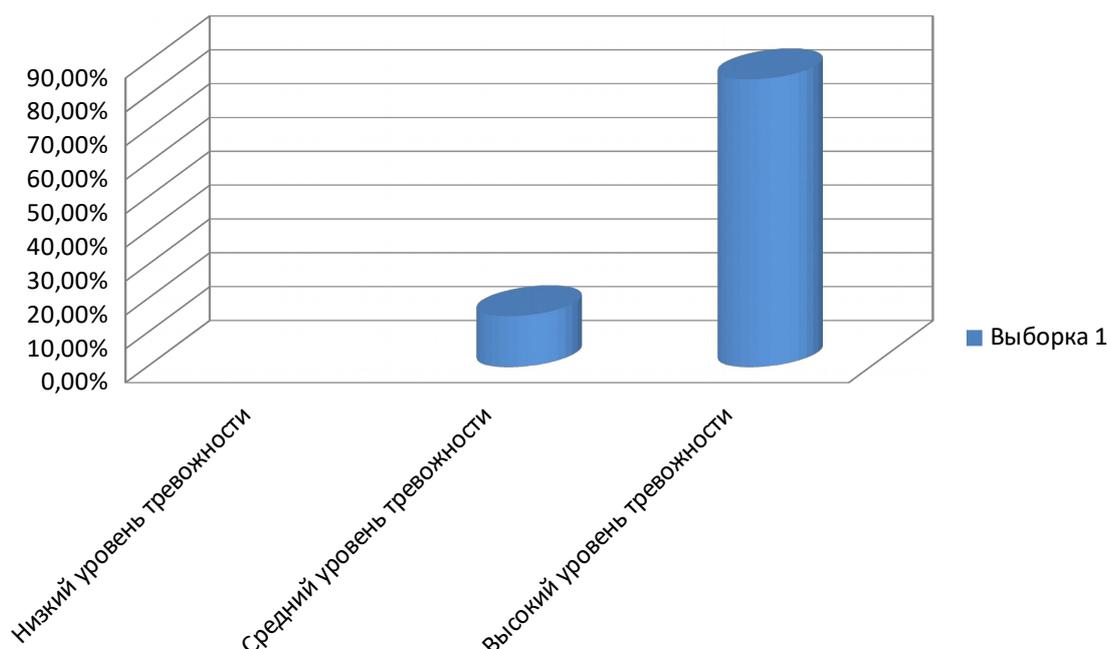
Далее исследование проводилось по методике **шкала ситуативной (реактивной) тревожности Спилберга – Ханина (полный вариант)**.

Это методика позволяет дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство и как состояние, связанное с текущей ситуацией.

Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появления состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Большинство из известных методов измерения тревожности позволяет оценить или только личностную, или состояние тревожности, либо более специфические реакции. Единственной методикой, позволяющей дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство, и как состояние является методика, предложенная Ч. Д. Спилбергером. На русском языке его шкала была адаптирована Ю. Л. Ханиным.

Результаты полученных исследований отображены на рисунке 2.



**Рисунок 2. Гистограмма 2. Результаты изучения показателя ситуативной (личностной) тревожности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике Спилберга–Ханина (2002) (полный вариант) (%)**

Из рисунка 2 видно, что большинство испытуемых имеют выраженный показатель ситуативной (реактивной) тревожности с преимущественно высоким уровнем. Он составляет 85% от общего количества испытуемых. Средний уровень тревожности ситуативной (реактивной) набрали по классу 15% сотрудников налоговых органов. А показатель с низким уровнем ситуативной тревожности не набрал ни один человек.

Данные могут говорить о наличии какого-то окружающего внешнего фактора, которую сотрудники налоговых органов оценивают для себя как угрожающую и, следовательно, реагируют незамедлительным повышением уровня ситуативной (реактивной) тревожности.

Средний уровень тревожности составляет 20,8% от общего количества учеников.

Высокая тревожность предполагает склонность к появлению состояния тревоги у человека в ситуациях оценки его компетентности. В этом случае следует снизить субъективную значимость ситуации и задач и перенести акцент на осмысление деятельности и формирование чувства уверенности в успехе.

Шкалу самооценки Ч.Д. Спилберга и Ю.Л. Ханина можно успешно использовать в целях саморегуляции, руководства и психокоррекционной работы.

**Методика диагностики уровня «Эмоционального выгорания» В.В. Бойко (1996)** позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе:

*I Фаза напряжения* является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. *Состоит из следующих симптомов:*

1. *Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».*
2. *Симптом неудовлетворенности собой.*
3. *Симптомы «загнанности в клетку».*
4. *Симптом «тревоги и депрессии».*

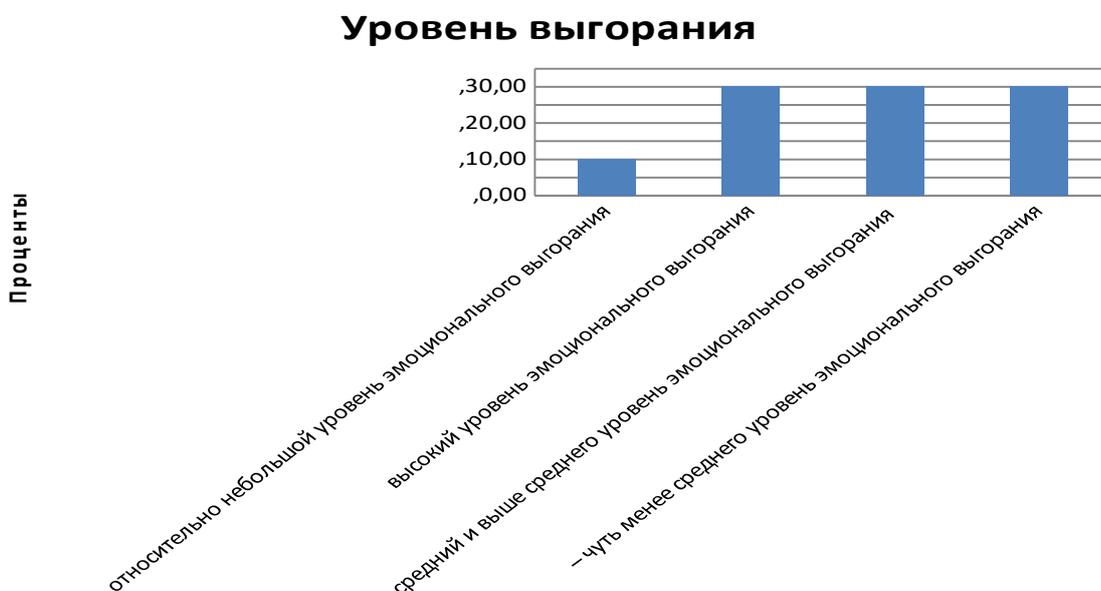
II Фаза «резистенции» — вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления напряжения. *Состоит из следующих симптомов:*

1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».
2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».
3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций».
4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей».

III Фаза истощения - характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности. *Состоит из следующих симптомов:*

1. Симптом «эмоционального дефицита».
2. Симптом «эмоциональной отстраненности».

Результаты исследования уровня эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) отражены на рисунке 3.

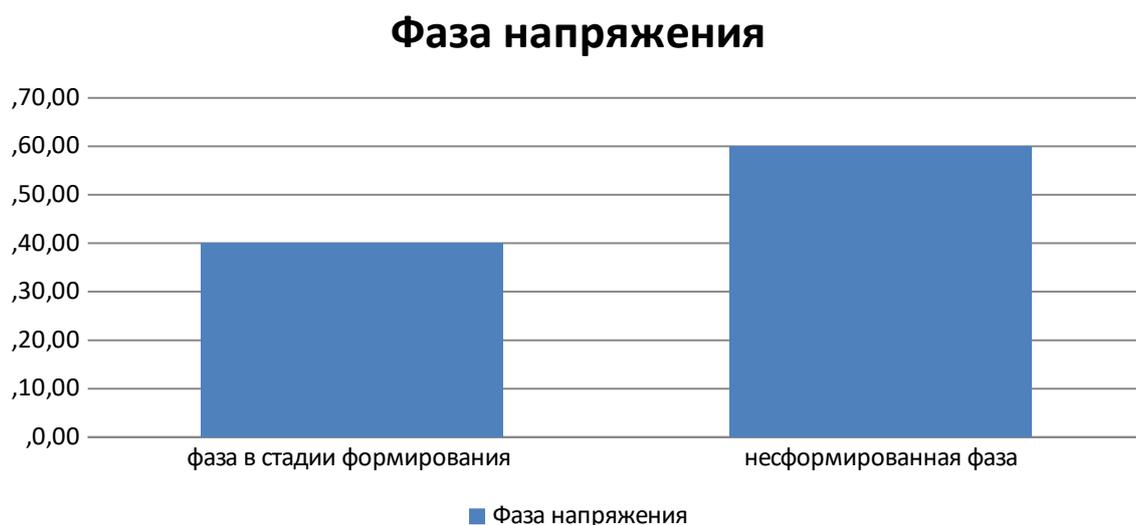


**Рисунок 3. Гистограмма 3. Результаты изучения эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) (среднее)**

Изучение эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко показало, что уровень эмоционального выгорания проявился следующим образом: средний балл в группе респондентов составляет 101,7 балла. При этом – 30 % респондентов демонстрировали достаточно высокий уровень эмоционального выгорания (выше 120 баллов); 30 % обследованных – средний и выше среднего уровень эмоционального выгорания (выше 100 баллов); 30 % обследованных – чуть менее среднего уровень эмоционального выгорания (выше 80 баллов) и 10 % - относительно небольшой уровень эмоционального выгорания (выше 50 баллов).

Далее проводилось исследование трех фаз эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

Результаты изучения эмоционального выгорания деятельности сотрудников налоговых органов по методике В.В. Бойко (1996) в фазе «напряжение» представлены на рисунке 4.



**Рисунок 4. Гистограмма 4. Результаты изучения эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) фаза напряжение (%)**

Изучение симптомов эмоционального выгорания показало, что напряжение проявилось следующим образом: средний балл среди респондентов в фазе «Напряжение» составляет 30,8 балла. При этом 60 % обследованных имеют несформированную фазу; 40 % обследованных имели фазу в стадии формирования.

Средний балл по *симптому переживания психотравмирующих обстоятельств* составляет 11,4 балла. При этом 50 % обследованных имели не сложившийся симптом; 20 % отмечали его складывающийся характер; 30 % демонстрировали признаки сложившегося симптома.

Средний балл по *симптому неудовлетворенности собой* составляет 4,7 балла. При этом 70 % обследованных имели не сложившийся симптом; у 20 % - симптом носит складывающийся характер и у 10 % - симптом сложившийся.

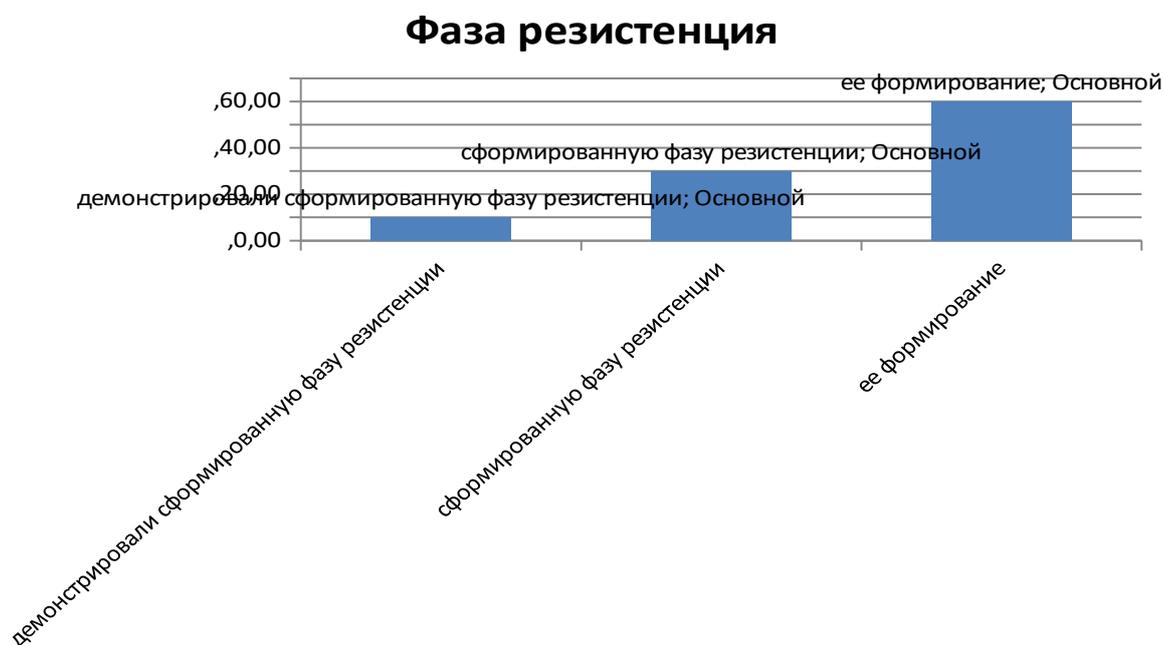
Средний балл по *симптому "загнанности в клетку"* составляет 7,2 балла. При этом 70 % обследованных имели не сложившийся симптом; у 20 % - симптом носит складывающийся характер и у 10 % обследованных симптом доминирующий.

Средний балл по *симптому тревоги и депрессии* составляет 7,7 балла. При этом 70 % обследованных сотрудников имели не сложившийся симптом и у 30 % - симптом носит складывающийся характер.

Таким образом, в фазе «напряжение» доминирующим симптомом является *симптом переживания психотравмирующих обстоятельств* и составляет 11,4 балла.

Результаты изучения эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) в фазе «резистенция» представлены на рисунке 5.

Изучение симптомов эмоционального выгорания показало, что фаза "резистенция" проявлялась следующим образом: средний балл в группе респондентов составляет 43,3 балла. При этом 30% обследованных имели несформированную фазу; 60% – отмечали ее формирование; 10% обследованных демонстрировали сформированную фазу резистенции.



**Рисунок 5. Гистограмма 5. Результаты изучения эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) (%)**

Средний балл по симптому неадекватного избирательного эмоционального реагирования составляет 14,1 балла. Из них у 20 % обследованных имели не сложившийся симптом; у 40 % – симптом носит складывающийся характер; у 10 % – симптом сложившийся и 30 % обследованных показали данный симптом доминирующим.

Средний балл в группе по симптому эмоционально-нравственной дезориентации составляет 9,7 балла. При этом 40 % обследованных имеют не сложившийся симптом; у 40 % - симптом носит складывающийся характер; у 10 % обследованных симптом сложившийся и у 10 % – симптом доминирующий.

Средний балл по симптому расширения сферы экономии эмоций составляет 6,5 балла. При этом 90 % обследованных имели не сложившийся симптом и у 10 % – симптом доминирующий.

Средний балл по симптому редукации профессиональных обязанностей составляет 13 баллов. Из них 40 % обследованных имеют не сложившийся

симптом; у 10 % – симптом носит складывающийся характер; у 30 % – симптом сложившийся и у 20 % симптом доминирующий.

Таким образом, в фазе «резистенция» доминирующим симптомом является *симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования*, составляет 14,1 балла.

Результаты изучения эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) в фазе «истощение» представлены на рисунке 6.



**Рисунок 6. Гистограмма 6. Результаты изучения эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике В.В. Бойко (1996) (%)**

Изучение симптом эмоционального выгорания показало, что фаза "истощение" проявлялось следующим образом: средний балл в группе респондентов составляет 27,4 балла. При этом 10 % обследованных имели фазу в стадии формирования и 90 % – имеют несформированную фазу.

Средний балл в группе обследованных профессионалов по *симптому эмоционального дефицита* составляет 8,5 балла. Из них 70 % обследованных

имеют не сложившийся симптом; у 20 % - симптом носит складывающийся характер и у 10 % обследованных симптом сложившийся.

Средний балл в группе *по симптому эмоциональной отстраненности* составляет 6,8 балла. При этом 70 % обследованных имели не сложившийся симптом; у 10 % - симптом носит складывающийся характер; у 10 % обследованных симптом сложившийся и у 10 % - симптом доминирующий.

Средний балл *по симптому личностной отстраненности, или деперсонализации* составляет 7,1 балла. При этом 70 % обследованных имели не сложившийся симптом и у 30 % - симптом носит складывающийся характер.

Средний балл *по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений* составляет 5 баллов. При этом 80 % группы респондентов имели не сложившийся симптом и у 20 % - симптом носит складывающийся характер.

Таким образом, в фазе «истощение» доминирующим симптомом является *симптом эмоционального дефицита*, составляет 8,5 балла

Таким образом, можно говорить о том, что подавляющее большинство исследуемых (за редким исключением) имеют относительно высокий уровень эмоционального выгорания. Две из трех фаз "выгорания" («напряжения» и «резистенция») у подавляющего большинства находятся в сформированном состоянии и у меньшинства только начинают формироваться, лишь одна фаза в состоянии формирования у большинства и у меньшинства не сформирована, либо начинает только формироваться, не смотря на то, что редки доминирующие симптомы по каждой фазе. Всего лишь у двух людей встречаются сразу два доминирующих симптома в фазе "резистенция". У остальных людей редки доминирующие симптомы, либо отсутствуют как в фазе "резистенция", так и в других фазах.

По результатам исследования по методике диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В.В. Бойко (1996) можно сделать вывод, что у сотрудников золотодобывающего предприятия, взаимодействующих с налогоплательщиками, сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания.

Эмоциональное состояние сотрудников более всего обогащено *симптомом неадекватного избирательного эмоционального реагирования (фаза «резистенция»)*.

Таким образом, коррекции могут подлежать навыки взаимодействия с деловыми партнерами: следует подключать эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. При необходимости профессионал способен отнестись к подопечному или клиенту более эмоционально, с искренним сочувствием. Такой режим общения свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Дифференцирование проявления агрессии и враждебности у сотрудников налоговых органов исследовалось **по опроснику агрессивности Басса – Дарки (1957)**.

А. Басс, разделил понятия агрессии и враждебность и определил последнюю как: "...реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий". Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

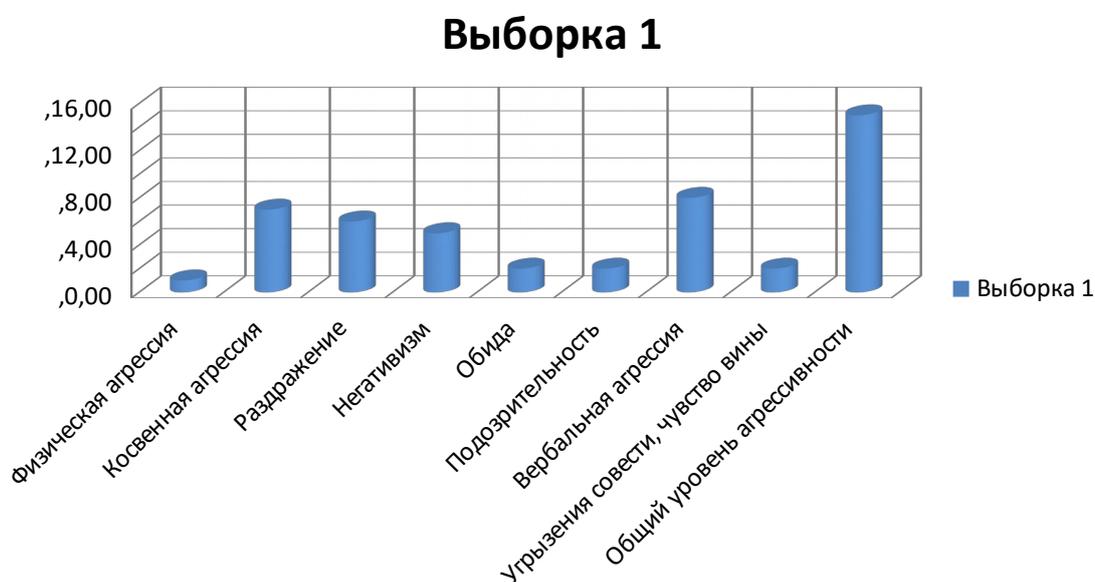
1. *Физическая агрессия* – использование физической силы против другого лица.
2. *Косвенная агрессия* – окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.
3. *Раздражение* – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
4. *Негативизм* – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.
5. *Обида* – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.

6. *Подозрительность* – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

7. *Вербальная агрессия* – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы). [28]

8. *Чувство вины* – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

По опроснику агрессивности Басса-Дарки нами были получены следующие данные, представленные на рисунке 7.



**Рисунок 7. Гистограмма 7. Результаты изучения агрессивности сотрудников золотодобывающего предприятия по опроснику агрессивности Басса–Дарки (среднее) (%)**

В целом по группе можно сказать, следующее:

1. Физическая агрессия (нападение) – по данной шкале наблюдаются низкие показатели, для исследуемых не свойственно использование физической силы против другого лица.

2. Косвенная – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная, уровень этой шкалы высок и составляет 15%.

3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость), находится на высоком уровне, составляет 12,5%.

4. Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов, уровень не значителен.

5. Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия, не выражена.

6. Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред, не выражена.

7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы), уровень вербальной агрессии у респондентов наиболее высок и составляет 18%.

8. Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести, не выражено.

Здесь важно отметить, что общий уровень агрессии повышен (35%).

На основании проведенных исследований и с учетом высокого уровня эмоционального выгорания у испытуемых, мы разработали тренинговую программу, в которой сделали основной упор на развитие стрессоустойчивости у испытуемых, а так же развитию способности к рефлексии.

## Выводы по второй главе:

1. Экспериментальной базой для реализации исследования послужило общество с ограниченной ответственностью «Соврудник» Красноярского края. В эксперименте участвовало 30 человек, непосредственно взаимодействующих с людьми.

2. Экспериментальное изучение особенностей эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия реализовывалось нами через ряд последовательно сменяющихся этапов: подготовительный, диагностический, аналитический, формирующий и контрольный.

3. В процессе реализации диагностического этапа исследования, нами были использованы следующие методики:

- Личностный опросник Айзенка;
- Тест Спилберга-Ханина;
- Опросник по изучению эмоционального выгорания Бойко.

После определения преобладающих симптомокомплексов изучалась предметность (раздражение, вербальная агрессия, общий уровень агрессивности).

4. В результате экспериментального исследования Личностный опросник Айзенка в исследуемой группе сотрудников золотодобывающего предприятия позволил выявить, что большая часть сотрудников обладает холерико-сангвинистическим типом темперамента. 95% из них являются экстравертами, легко налаживают межличностные контакты, являются энергичными и общительными людьми. Сотрудники с холерическим темпераментом могут работать с достаточно высоким напряжением небольшие промежутки времени, однако в дальнейшем наступает быстрое истощение.

5. Изучение шкалы ситуативной (реактивной) тревожности Спилберга – Ханина (полный вариант) позволило выявить, что большинство испытуемых имеют выраженный показатель ситуативной (реактивной) тревожности с преимущественно высоким уровнем. Он составляет 85% от общего количества

испытуемых. Средний уровень тревожности ситуативной (реактивной) набрали по классу 15% сотрудников налоговых органов.

6. Анализ результатов исследования по методике Эмоциональное выгорание Бойко (выгорание) позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе. «Напряжение» проявилось следующим образом: 60 % обследованных имеют несформированную фазу; 40 % обследованных имели фазу в стадии формирования. В фазе «напряжение» доминирующим симптомом является симптом переживания психотравмирующих обстоятельств и составляет 11,4 балла. В фазе «резистенция» доминирующим симптомом является симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования, составляет 14,1 балла. В фазе «истощение» доминирующим симптомом является симптом эмоционального дефицита, составляет 8,5 балла.

7. По результатам исследования агрессивности с использованием опросника Басса-Дарки, нами было выявлено завышение общего уровня агрессии, что составило 35% от общего числа выборки испытуемых. Изучение отдельных параметров, позволило дифференцировать разные виды агрессии и определить их состояние:

- Физическая агрессия (нападение) - для исследуемых не свойственно использование физической силы против другого лица.
- Косвенная - уровень этой шкалы высок и составляет 15%.
- Раздражение - находится на высоком уровне, составляет 12,5%.
- Вербальная агрессия - уровень вербальной агрессии у респондентов наиболее высок и составляет 18%.

8. Полученные результаты исследования свидетельствуют о необходимости разработки и реализации программы по профилактике эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить развитие данного явления в среде работников

золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

## **Глава III. Психологическая профилактика эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия**

### **3.1 Основные направления, формы, методы работы по профилактике эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия**

Основная цель предлагаемой программы – организация специальной психологической подготовки посредством проведения лекций, практических занятий и тренинга сотрудников золотодобывающего предприятия по выработке у них умений и навыков преодоления негативных эмоциональных состояний на основе саморегуляции эмоциональных переживаний при выполнении служебных обязанностей.

Предлагаемая в программе разновидность профессионально-психологической подготовки определяется также необходимостью предупреждения прогнозируемых негативных последствий, минимизации посттравматических стрессовых нарушений.

Работники золотодобывающего предприятия занимаются добычей драгоценных металлов, что предполагает особую ответственность за выполнение плана и сохранность конечного продукта. Для определения уровня социального статуса работников золотодобывающего предприятия укажем, что основной целью создания золотодобывающего предприятия является осуществление коммерческой деятельности для извлечения прибыли. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется законодательством Российской Федерации. Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Если условиями предоставления специального разрешения (лицензии) на осуществление определенного вида деятельности предусмотрено требование осуществлять такую деятельность как исключительную. Общество в течение срока действия специального разрешенная (лицензии) осуществляет только виды деятельности,

предусмотренные специальным разрешением (лицензией), и сопутствующие виды деятельности.

Основными видами деятельности золотодобывающего предприятия являются:

- добыча и обогащение руд цветных металлов, кроме урановой и ториевой руд;
- производство драгоценных металлов;
- строительство;
- деятельность автомобильного грузового транспорта;
- лесозаготовки;
- проектирование производственных помещений, включая размещение машин и оборудования;
- геолого-разведочные, геофизические и геохимические работы в области изучения недр и воспроизводства минерально-сырьевой базы.

Деятельность Общества не ограничивается оговоренными в Уставе основными видами деятельности Общества. Общество вправе заниматься другими видами деятельности, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

Однако работнику золотодобывающего предприятия, чтобы достичь высокого уровня коммуникативной компетентности, нужно последовательно овладеть качествами, навыками и умениями профессионала. На различных этапах становления профессионализма деятельности могут возникать трудности развития или реализации коммуникативной функции. Как показывает практика, при подготовке, переподготовке, повышении квалификации работников золотодобывающего предприятия не уделяется должного внимания определению уровня коммуникативных способностей, не предлагаются методики, приемы, алгоритмы или технологии по преодолению трудностей в их применении. Поскольку современная социально-

психологическая ситуация требует повышенной собранности в ситуациях профессиональной деятельности, где они вступают в отношения с другими людьми, им необходима выработка адекватных приемов общения, позволяющих достичь непосредственного результата и при этом минимизировать отрицательные последствия, которые могут быть связаны с непониманием другого, с неумением четко изложить свою позицию, аргументировать её и пр. Актуальность проблемы коммуникативной компетентности работников золотодобывающего предприятия и психологических трудностей её реализации в профессиональной деятельности обусловлена недостаточностью её теоретической и методической проработанности, практической потребностью в преодолении трудностей реализации коммуникативной компетенции [43, с. 57].

Рассмотрим дефиниции коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения (Л.А. Петровская, 1989). И более широкое понятие: «Коммуникативная компетентность – способность к эффективному решению коммуникативных задач, определяющаяся индивидуально-психологическими особенностями личности и обеспечивающая эффективность ее общения и взаимодействия с другими людьми». Обратим внимание на элементы эффективного общения:

- желание вступать в контакт с окружающими;
- умение организовывать общение, включающее умения слушать собеседника, эмоционально сопереживать, решать конфликтные ситуации;
- знание норм и правил, которым необходимо следовать при общении с окружающими.

Коммуникативная компетентность – ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения (Ю.Н. Емельянов, 1985, с. 11). Мера коммуникативной компетентности – степень успешности задуманных актов влияния и используемых средств произвести впечатление на других.

Коммуникативная компетентность складывается из способностей: давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации [44, с. 235].

Примем за аксиому, что при поступлении в коммерческую организацию человек в полной мере коммуникативно компетентен. Однако в контексте практики профессиональной деятельности реализация различного рода коммуникации может быть затруднена. В литературе описаны первичные и вторичные трудности реализации коммуникативной компетентности.

Первичные зависят от природных свойств человека, большую роль в их возникновении играют биологические, психофизиологические и личностные свойства; темперамент, который может отвечать за боязнь новых контактов; импульсивность, агрессивность, необщительность; личностные свойства – тревожность, подозрительность, мнительность, которые вызывают трудности в контакте.

Вторичные трудности: биогенные, психогенные, социогенные. К биогенным относят соматические болезни (язва, эндокринные заболевания, гипертония и пр.), которые влекут за собой нарушения доверительного общения. Психогенные – психические травмы, неврозы, неадекватная самооценка, психологическая защита, индивидуальный стиль коммуникативной деятельности. Социогенные – внешние барьеры, неудачный опыт эмоциональных и социальных контактов, просчеты воспитания (грубость, невоспитанность), социальные ситуации общения (невозможность уединиться или, наоборот, изоляция и др.).

Препятствием в реализации коммуникативной компетентности могут выступать и социальные отношения между субъектами общения (начальник–подчиненный, инспектор–налогоплательщик); непонимание собеседника из-за отсутствия контакта; отсутствие обратной связи; индивидуальные

психологические особенности субъектов общения; содержание и форма речи, дефицит информации.

Е.В. Залюбовская выделила феномен индуцированного барьера, т. е. вторичных неосознанных коммуникативных проблем, которые возникают при взаимодействии с напряженными, скованными людьми. Коммуникативные барьеры возникают вследствие непонимания смысла или подтекста высказывания, отсутствия обратной связи и т. п.

К психологическим барьерам отнесем предубеждения, предрассудки, социальные стереотипы всех видов и другие разновидности социальных установок. Могут быть нарушения в общении, если возникают болезненные взаимодействия: когда в ходе контакта собеседник систематически обращает внимание на стороны личности, которые он не осознает и которые находятся в противоречии с его представлениями о самом себе. Это могут быть варианты психологической защиты типа переноса. Например, человек, который находится с кем-то в сложных межличностных отношениях и фрустрирован из-за неудовлетворения важных жизненных потребностей, может систематически «преследовать избранную жертву», высмеивать публично, задевать достоинство другого в ситуациях, исключая отпор или самозащиту.

Последствия болезненного взаимодействия – неудовольствие и досада в результате контакта, агрессия или апатия и уход; внутреннее беспокойство и страх, личностные нарушения. Результатом препятствий в реализации коммуникативной компетентности выступает профессиональная деформация, что неминуемо приводит к остановке или деградации профессионального развития.

Таким образом, уровень коммуникативной компетентности работников Работники золотодобывающего предприятия занимаются добычей драгоценных металлов, что предполагает особую ответственность за выполнение плана и сохранность конечного продукта. Для определения уровня социального статуса работников золотодобывающего предприятия укажем, что основной целью создания золотодобывающего предприятия является осуществление

коммерческой деятельности для извлечения прибыли. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется законодательством Российской Федерации. Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Если условиями предоставления специального разрешения (лицензии) на осуществление определенного вида деятельности предусмотрено требование осуществлять такую деятельность как исключительную. Общество в течение срока действия специального разрешения (лицензии) осуществляет только виды деятельности, предусмотренные специальным разрешением (лицензией), и сопутствующие виды деятельности.

Основными видами деятельности золотодобывающего предприятия являются:

- добыча и обогащение руд цветных металлов, кроме урановой и ториевой руд;
- производство драгоценных металлов;
- строительство;
- деятельность автомобильного грузового транспорта;
- лесозаготовки;
- проектирование производственных помещений, включая размещение машин и оборудования;
- геолого-разведочные, геофизические и геохимические работы в области изучения недр и воспроизводства минерально-сырьевой базы.

Деятельность Общества не ограничивается оговоренными в Уставе основными видами деятельности Общества. Общество вправе заниматься другими видами деятельности, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

Однако работнику золотодобывающего предприятия, чтобы достичь высокого уровня коммуникативной компетентности, нужно последовательно овладеть качествами, навыками и умениями профессионала. На различных

этапах становления профессионализма деятельности могут возникать трудности развития или реализации коммуникативной функции. Как показывает практика, при подготовке, переподготовке, повышении квалификации работников золотодобывающего предприятия не уделяется должного внимания определению уровня коммуникативных способностей, не предлагаются методики, приемы, алгоритмы или технологии по преодолению трудностей в их применении. Поскольку современная социально-психологическая ситуация требует повышенной собранности в ситуациях профессиональной деятельности, где они вступают в отношения с другими людьми, им необходима выработка адекватных приемов общения, позволяющих достичь непосредственного результата и при этом минимизировать отрицательные последствия, которые могут быть связаны с непониманием другого, с неумением четко изложить свою позицию, аргументировать её и пр. Актуальность проблемы коммуникативной компетентности работников золотодобывающего предприятия и психологических трудностей её реализации в профессиональной деятельности обусловлена недостаточностью её теоретической и методической проработанности, практической потребностью в преодолении трудностей реализации коммуникативной компетенции [43, с. 57].

Для достижения идеала требований к уровню коммуникативной компетентности, необходимо проведение индивидуальных исследований каждого работника на предмет трудностей, возникающих при реализации им коммуникативной компетентности; в случае выявления таковых необходимы индивидуальная работа или проведение тренингов, деловых игр, при которых имитируются реальные условия, отрабатываются конкретные специфические операции, моделируется соответствующий рабочий процесс, или ролевых игр, в которых разыгрывание участниками группы ситуаций с заранее распределенными ролями может привести к овладению определенной поведенческой или эмоциональной стратегией.

Проведение тренингов может значительно улучшить качество сотрудничества работников золотодобывающего предприятия с коллегами и поможет избежать профессиональной деформации.

Так, *целью психокоррекционной и консультативной работы* эмоционального выгорания может являться предупреждение проявлений симптомов эмоционального выгорания и снижение их проявлений. В этом случае необходимо:

- способствовать развитию адекватной самооценки сотрудников;
- развивать коммуникативные умения;
- развивать положительное эмоциональное отношение к своей профессиональной деятельности;
- развивать положительное эмоциональное отношение к субъектам своей профессиональной деятельности (ученикам);
- создавать условия передачи профессионального и творческого опыта между коллегами;
- развивать стремление к профессиональному росту;
- изменение форм эмоционального реагирования в стрессовых ситуациях.

*Психопрофилактическая программа включает в себя:*

- I. Лекции (для ознакомления с понятием «эмоциональное выгорание»)
- II. Тренинги, игровые упражнения.
- III. Аутогенная тренировка
- IV. Дыхательные техники
- V. Мышечная релаксация
- VI. Рациональная психотерапия
- VII. Нейролингвистическое программирование.

### *I. Лекции*

Анализ литературных источников показал, что в представлении о мерах преодоления синдрома выгорания, исследователи сходятся во мнении, что

наилучшим способом является предотвращение, профилактика возникновения этого состояния, ориентация на осознание и конструктивное использование внутренних и социальных ресурсов, потенциалов личности для самовосстановления и накопления как личностных, так и средовых ресурсов совладения.

Важным условием профессионально-психологической подготовки сотрудников золотодобывающего предприятия в типовых условиях деятельности является знание и осознанное применение различных форм психологической защиты [45, с. 245].

## **II. Тренинги**

Цель тренинга – формирование и совершенствование умений и навыков эффективного взаимодействия с коллегами у сотрудников золотодобывающего предприятия.

*Задачи тренинга:*

1) Осмысление участниками собственных возможностей и ограничений при взаимодействии с коллегами.

2) Освоение участниками умений и навыков, необходимых для профессионального общения с коллегами.

3) Интериоризация умений и навыков – «присвоение» их участниками тренинга, адаптация к собственным возможностям и индивидуально-психологическим особенностям.

4) Генерализация навыков – перенос интериоризированных навыков за пределы тренинговой группы, активное и осознанное их использование в профессиональной сфере и личной жизни.

5) Развитие способности выбирать умения и навыки, релевантные ситуации профессионального общения и индивидуально-психологическим особенностям коллег.

### *Правила работы на тренинге.*

Для продуктивной работы на тренинге предстоит придерживаться некоторых правил и следить за их соблюдением другими участниками и тренером.

*Правило «Я».* Каждый участник должен говорить исключительно от своего имени, недопустимо ссылаться на мнения других людей, общераспространенные представления, высказывания знаменитых и авторитетных личностей.

*Правило искренности.* Участники всегда должны говорить правду себе самим, тренеру и другим участникам. Причем, под правдой понимается собственное, неискаженное чужим мнением, видение ситуации или других людей.

*Правило конкретности.* Каждый участник тренинга принимает на себя обязательство говорить преимущественно по существу исследуемой или обсуждаемой проблемы, не отвлекаться на вопросы, не имеющие отношения к этому, не перескакивать с темы на тему, не уводить дискуссию в сторону.

*Правило позитивного отношения.* Любые слова и поступки во время тренинга должны работать на формирование и поддержание позитивной и доброжелательной атмосферы.

*Правило включенности.* Каждый участник должен вносить посильный вклад в его развитие, принимать самое активное участие в упражнениях и заданиях, помогать другим участникам тренинга. [46, с. 251]

В процессе подготовки программы мы руководствовались следующими *принципами*:

1. Принцип индивидуального подхода к сотрудникам. Для реализации этого принципа весь материал для занятий подбирался с учетом, выявленных в процессе обследования, индивидуальных особенностей и возможностей сотрудников.

2. Принцип систематичности и последовательности в проведении тренингов. Данный принцип реализовался в особом построении

профилактической работы, где выбранные игровые упражнения были систематизированы, и предлагались сотрудникам последовательно в зависимости цели тренингов.

3. Принцип единства диагностики и профилактики (началу осуществления профилактической работы предшествует диагностический этап, диагностика также служит средством контрольных измерений и является инструментом оценки эффективности проведенной работы);

4. Принцип опоры на разные уровни организации психических процессов; использование методов для формирования и развития навыков;

5. Учет объема и степени разнообразия материала (необходимо переходить к новому объему материала только после относительной сформированности того или иного умения);

6. Учет эмоциональной сложности материала (предъявляемый материал должен создавать благоприятный эмоциональный фон и стимулировать положительные эмоции).

При составлении профилактической программы необходимо ориентироваться на следующие *требования*:

- четко формулировать цели работы;
- определить круг задач, которые конкретизируют цели работы;
- четко определить формы работы (индивидуальная, групповая или смешанная);
- отобрать методы и техники профилактической работы;
- определить общее время, необходимое для реализации всей программы;
- определить частоту необходимых встреч (ежедневно, 1 раз в неделю, 2 раза в неделю, 1 раз в две недели и т.д.);
- определить длительность каждого коррекционного занятия (от 10 – 15 мин в начале коррекционной программы до 45 – 60 мин на заключительном этапе);

- разработать программу профилактики и определить содержание занятий;
- планировать формы участия других лиц в работе (руководителей, сотрудников других подразделений инспекции и т.д.);
- реализовать профилактическую программу (необходимо предусмотреть контроль динамики хода работы, возможности внесения дополнений и изменений в программу);
- подготовить необходимые материалы и оборудование.

По завершению профилактических мероприятий составляется психологическое заключение о целях, задачах и результатах реализованной программы с оценкой ее эффективности.

Существует множество различных психокоррекционных упражнений, используемых в работе, однако все они являются конкретным воплощением какого-либо метода из следующих направлений: поведенческой терапии (различного вида тренинги, психогимнастика, аутогенные тренировки, дыхательные техники), социальной терапии, рациональной терапии.

Метод поведенческого тренинга направлен на обучение сотрудников адекватным формам поведения в проблемных ситуациях. Одной из движущих сил развития личности в процессе групповой тренинговой работы является принцип демократичности. Символами-составляющими демократичности являются:

- а) принцип обращения на «ты» между всеми участниками в ходе тренинга;
- б) полная свобода сотрудников во время тренинга: сам сотрудник и только он сам принимает решение, участвовать или не участвовать ему в следующем упражнении-испытании или вообще в сессии тренинга;
- в) делегирование сотрудникам права на принятие некоторых групповых решений.

Л. Анн (2004) определяет социально-психологический тренинг как «форму специально организованного обучения для самосовершенствования личности, в ходе которого решаются следующие задачи:

- овладение социально-психологическими знаниями;
- развитие способности познания себя и других людей;
- формирование положительной «Я-концепции».

Психогимнастика относится к невербальным методам групповой психотерапии, в основе которой лежит использование двигательной экспрессии. Это курс специальных занятий (этюдов, упражнений, игр). Их основная цель — преодоление барьеров в общении, развитие лучшего понимания себя и других, снятие психического напряжения, создание возможностей для самовыражения. Во время занятий психогимнастикой, в основном, используется бессловесный материал, хотя вербальное выражение сотрудниками своих чувств поощряется ведущим.

Р.В. Овчарова (1996) разработала следующую схему психогимнастического занятия:

*1 фаза. Мимические и пантомимические этюды.*

Цель — выразительное изображение отдельных эмоциональных состояний, связанных с переживанием телесного и психического удовольствия или недовольства. Модели выражения основных эмоций.

*2 фаза. Этюды и игры на выражение отдельных качеств характера и эмоций.*

Цель — выразительное изображение чувств, порождаемых социальной средой, их моральная оценка. Закрепление и расширение уже полученных ранее сведений, относящихся к социальной компетентности.

*3 фаза. «Минута шалости». Этюды и игры, имеющие психотерапевтическую направленность.*

Цель — коррекция настроения и отдельных черт характера, тренинг моделированных стандартных ситуаций.

*4 фаза. Психомышечная тренировка.*

Цель — снятие психоэмоционального напряжения, внушение желательного настроения, поведения и черт характера.

Метод социальной терапии — это метод психологического воздействия, основанный на использовании социального принятия, признания, социального одобрения и положительной оценки значимым социальным окружением. Данный метод обеспечивает, во-первых, удовлетворение потребности личности в социальном признании и, во-вторых, формирование адекватных способов социального взаимодействия у сотрудников с низким уровнем коммуникативной компетентности.

Психологическую профилактику по формированию социоэмоциональной грамотности сотрудников золотодобывающего предприятия рекомендуют реализовывать как в индивидуальных, так и в групповых формах. О роли групповой формы работы указывал Я. Морено (1932), по мнению которого группа оказывает лечебное, терапевтическое воздействие. Данная форма работы включает в себя целенаправленное использование всей совокупности взаимодействий и взаимоотношений между участниками группы в коррекционных целях.

Психокоррекционная группа представляет собой искусственно созданную малую группу, в которой отражаются коммуникативный потенциал и проблемы. По мнению А.А. Осиповой (2000) групповая психологическая коррекция должна быть сфокусирована на трех составляющих самосознания:

- самопознание (когнитивный блок);
- отношение к себе (эмоциональный блок);
- саморегуляция (поведенческий блок).

Задачей когнитивного блока является: осознание сотрудником своих интеллектуальных, личностных и эмоциональных ресурсов.

Эмоциональный блок — отвечает за формирование у сотрудников позитивного эмоционального отношения к себе; переживание в группе и осознание прошлого эмоционального опыта; получение новых эмоциональных переживаний в группе.

Поведенческий блок – задействуется в процессе преодоления неадекватных форм поведения; развития и закрепления новых форм поведения. Следует отметить, что групповая психокоррекция решает те же задачи, что и индивидуальная, но с помощью других средств. Главное их отличие заключается в том, что групповая психокоррекция в большей степени акцентирует внимание на межличностных проблемах, а индивидуальная – на внутриличностных проблемах.

Обозначенные нами научно-теоретические и методологические подходы легли в основу организации и содержания психологической работы по формированию и развитию навыков эффективного взаимодействия с налогоплательщиками. Совокупность этих принципов и неукоснительная реализация их в процессе эксперимента способствует повышению развивающего потенциала упражнений и более успешной реализации коррекционных целей работы.

*Цель психологической программы* заключалась в теоретическом обосновании, разработке и экспериментальной проверке эффективности работы по профилактике эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия. Достижение цели предусматривало решение ряда задач:

- Расширение знаний сотрудников об эмоциях;
- Развитие умений понимать эмоциональные реакции по мимике, пантомимике;
- Расширение знаний о причинах возникновения эмоций;
- Развитие знаний о конструктивных способах эмоционального реагирования;
- Развитие умений конструктивного общения с коллегами;
- Формирование осознанного отношения к социальным нормам и правилам поведения.

На основе результатов констатирующего эксперимента нами были сформирована экспериментальная группа. В экспериментальную группу вошли 30 сотрудников, непосредственно взаимодействующих друг с другом в ходе

выполнения должностных обязанностей, с высоким уровнем агрессивных тенденций, и с выраженными симптомокомплексами: «конфликтность», «трудности в общении». Так же в группу вошли сотрудники, у которых наблюдается трудности в межличностных взаимодействиях, выражающихся в вербальной агрессии. С участниками экспериментальной группы с июля 2015 года по октябрь 2015 был проведен формирующий (обучающий) эксперимент [47, с. 283].

Форма проведения психоразвивающих занятий – групповая.

Продолжительность реализации психологической программы по профилактике эмоционального выгорания осуществлялась на протяжении 4х месяцев, что в целом составило 16 (занятий). Продолжительность одного занятия в подгруппе 60 минут. Частота занятий – 1 раз в неделю.

На основании результатов психодиагностического исследования мы изучили особенности эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия. В результате полученных данных нами были обозначены следующие *направления психоразвивающей работы*, представленные в таблице 1.

Таблица 1

**Направления психологической работы профилактике  
эмоционального выгорания деятельности сотрудников  
золотодобывающего предприятия**

<b>Особенности сотрудников</b>	<b>Направление коррекции</b>
Слабый контроль над своими эмоциями.	- Обучение сотрудников управлению эмоциями.
Не способность управлять эмоциональным реагированием в ситуациях социального взаимодействия	- Развитие умений адекватно оценивать свое эмоциональное состояние; - Формирование умений регулировать и управлять эмоциональными состояниями в ситуациях межличностного общения.
Эмоциональное	- Обучение сотрудников эмоциональному

«застревание» на ситуации. Неумение предвидеть последствия своих действий.	реагированию конструктивным способом; - Развитие умений адекватно оценивать свое эмоциональное поведение и поведение окружающих.
Низкая потребность и трудности в межличностном общении	- Обучение конструктивному межличностному взаимодействию; -Формирование осознанного отношения к социальным нормам поведения.

*Структура занятий программы включает в себя:*

1. Ритуал приветствия – выполняет функцию установления эмоционально-позитивного контакта психолога с сотрудниками и формирования у них направленности на взаимодействие;

2. Разминка – упражнения, которые помогают сотрудникам настроиться на работу, повышают уровень их познавательной активности и способствует формированию их групповой сплоченности;

3. Основная часть занятия – психотехнические упражнения, игры и приемы, направленные на решение основных задач программы;

4. Рефлексия занятия – предполагает эмоциональную и смысловую оценку занятия в ходе заключительного обсуждения;

5. Ритуал прощания – спланирует сотрудников, создает атмосферу группового доверия и принятия, им завершается занятие.

Оценка результатов исследования эффективности психологической программы определялась с помощью повторного психодиагностического обследования с использованием психодиагностических методов и методик, которые мы отбирали для реализации констатирующего эксперимента.

Анализ полученных результатов проводился в виде соотнесения данных, полученных в ее ходе, с уровнями результативности констатирующего эксперимента.

Основные методы, используемые в ходе реализации психокоррекционной работы: тренинги, метод группового обсуждения, психогимнастика, метод ролевой игры, наблюдение. Система психологической работы представлена в таблице 2.

Таблица 2

**Основные этапы, направления, формы и методы работы по профилактике эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия**

<b>Тема</b>	<b>Цель</b>	<b>Метод и его содержание</b>	<b>Примеры и примечания</b>
<b>Этап 1. Предварительный – объединение в группы</b>			
	Создание оптимального состава группы для коррекции	Анализ диагностических материалов	
<b>Этап 2. Основной – конструктивно – формирующий</b>			
«Эмоции и чувства»	Актуализация и расширение знаний, относящихся к эмоциональной сфере. Тренировка умений выражать свои эмоции и чувства (эмоциональное состояние)	- Лекции -Метод группового обсуждения - Психогимнастика	1. Обсуждение о пользе и роли эмоций в жизни человека. 2. Задание Зеркало
«Формирование навыков асертивного поведения: «Я – хороший, ты – хороший»	Повышение самооценки на основе своих положительных качеств. Обучение техникам асертивного поведения. Формирование умения выражать свои эмоциональные реакции	-Метод ролевой игры -Метод группового обсуждения	1.Какой я в общении? 2. Техника «Спокойствие» 3. Техника «Я – высказывания» 4. Техника «Заезженная пластинка» 5. Задания «на дом»: в полевых

			условиях отработать техники
«Я в своих глазах и глазах других людей»	Самораскрытие и самопознание. Раскрытие важных качеств для эффективного межличностного общения	Метод ролевой игры	<p>1. Использование инструментов в профессиональной социальной коммуникации (ситуационные задачи: беседа, совещание, презентация, критика).</p> <p>2. Запрос информации (способность эффективно использовать вопросы для получения информации)</p> <p>3. Предоставление информации (способность логично и убедительно передавать важные сообщения партнерам по коммуникации).</p>

«Чувство собственного достоинства»	Развитие сочетания уверенности в себе с корректным отношением к окружающим.	Метод группового обсуждения. Метод ролевой игры	1. Техника «Выражение сочувствия» 2. Техника «Я – высказывания» 3. Коммуникативная самопрезентация.
Как справиться с отрицательными эмоциями»	Развитие умений оценивать свое эмоциональное состояние. Обучение регуляции, контролю и управлению эмоциональных реакций.	Метод группового обсуждения; Метод ролевой игры. Аутогенная тренировка. Дыхательные техники. Рациональная психотерапия	1. Способы расслабления 2. Прагматизация стресса 3. Диссоциация от причины стресса
«Агрессивное (конфликтное) поведение»	Обучение управлению своими эмоциональными реакциями. Формирование навыков эмоциональной компетентности. Обучение способам релаксации.	Метод группового обсуждения; Метод ролевой игры.	1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: настойчивость, уход, приспособление, компромисс, сотрудничество. 2. Эмпатическое понимание. 3. Управление личным и рабочим временем. 4. Техника «Комплименты»

			т»
«Навыки саморегуляции»	Обучение управлению эмоциональными реакциями. Обучение конструктивному способу реагирования на критику.	Метод ролевой игры.	1. Абстрагирование от ситуации. 2. Созерцание, элементы медитации. 3. Дыхательные упражнения
«Управляем действиями и поступками»	Поиск способов расположения людей к себе. Обучение успешному межличностному общению Формирование осознанного отношения к социальным нормам поведения.	Метод группового обсуждения; Метод ролевой игры.	1. Позитивные установки. 2. Рефрейминг.
«Взаимодействие с окружающими людьми»	Закрепление умения управлять своими эмоциональными реакциями. Обучение успешному межличностному общению. Формирование навыков обратной связи	Метод группового обсуждения.	1. Умение вести разговор 2. Как улучшить свой навык общения? 3. Я-высказывания
«Бесконфликтное общение»	Обучение успешному межличностному общению. Формирование осознанного отношения к социальным нормам. Формирование и развитие навыков поведенческой компетентности.	Метод группового обсуждения	1. Установление контакта. 2. Экспресс-диагностика партнера по коммуникации. 3. Метапрограмма –

			инструмент диагностики партнера. 4. Убеждение
<b>Этап 3 Обобщающе – закрепляющий</b>			
«Прощание»	Закрепление умения успешного межличностного общения. Закрепление осознанного отношения к социальным нормам.	Метод группового обсуждения	1. Принцип «Я хочу», «Я могу», «Я буду». 2. Оценка эффективности тренинга лично для участника, его вклада в тренинг и др.

В качестве основных ожидаемых результатов реализации программы по психологической профилактике эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия явилось формирование следующих социально – значимых компетенций:

Умения и навыки:

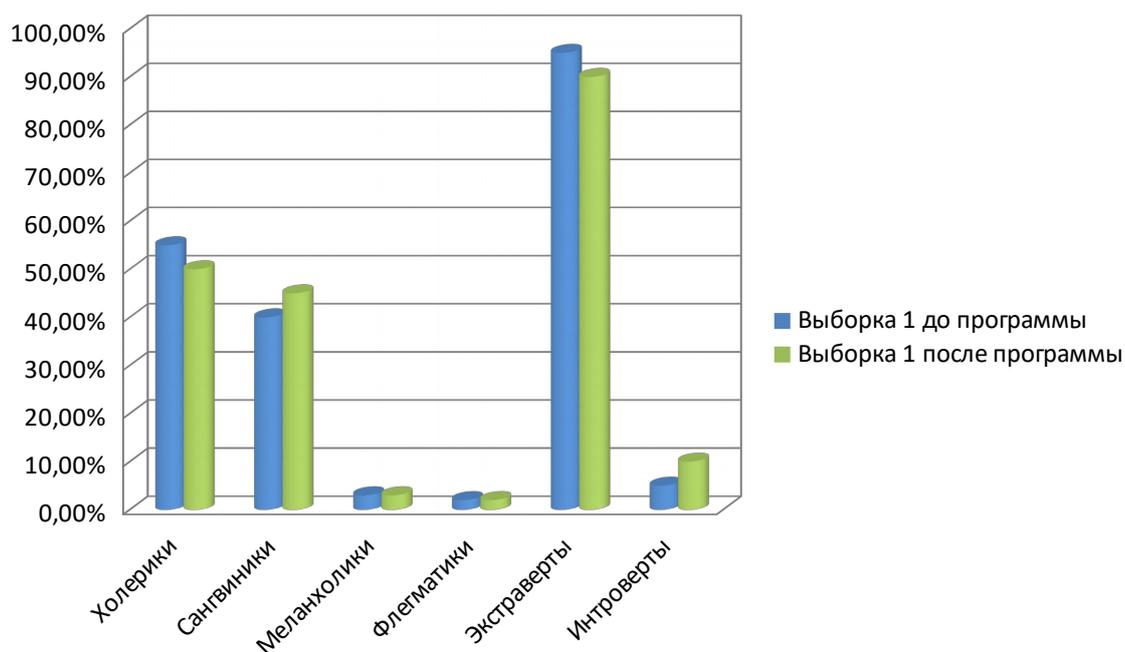
1. Умения выражать во внешней форме переживаемые эмоциональные реакции;
2. Умения адекватно выражать эмоциональные реакции социально-приемлемыми способами.
3. Умения управлять своим эмоциональным состоянием.

Разрабатывая план мероприятий программы психологической профилактики эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия, мы ориентировались на концепцию при взаимодействии с коллегами.

### 3.2. Контрольный эксперимент и его анализ

В результате реализации программы направленной на профилактику эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия нами был проведён контрольный эксперимент. С целью проверки эффективности реализуемой программы, нами было проведено вторичное психодиагностическое исследование и оценка динамики состояния эмоциональной сферы сотрудников золотодобывающего предприятия. На этапе контрольного эксперимента нами использовалось те же методики, которые применялось на первом этапе работы, а именно:

При анализе темпераментальных характеристик по **Личностному опроснику Айзенка (1947)**, сравнительные данные до и после реализации программы, указывают на следующие результаты среди сотрудников, представленные на рисунке 8.



**Рисунок 8. Гистограмма 8. Результаты изучения темпераментных характеристик сотрудников золотодобывающего предприятия по тесту Айзенка (1947) (%)**

В группе сотрудников золотодобывающего предприятия до прохождения программы преобладают холерики – 55% и сангвиники – 40%, в меньшинстве оказались меланхолики – 3% и флегматики – 2%.

В целом нужно сказать, что после программы практически ничего не изменилось по данным показателям, что неудивительно, т.к. темперамент является психофизиологической характеристикой.

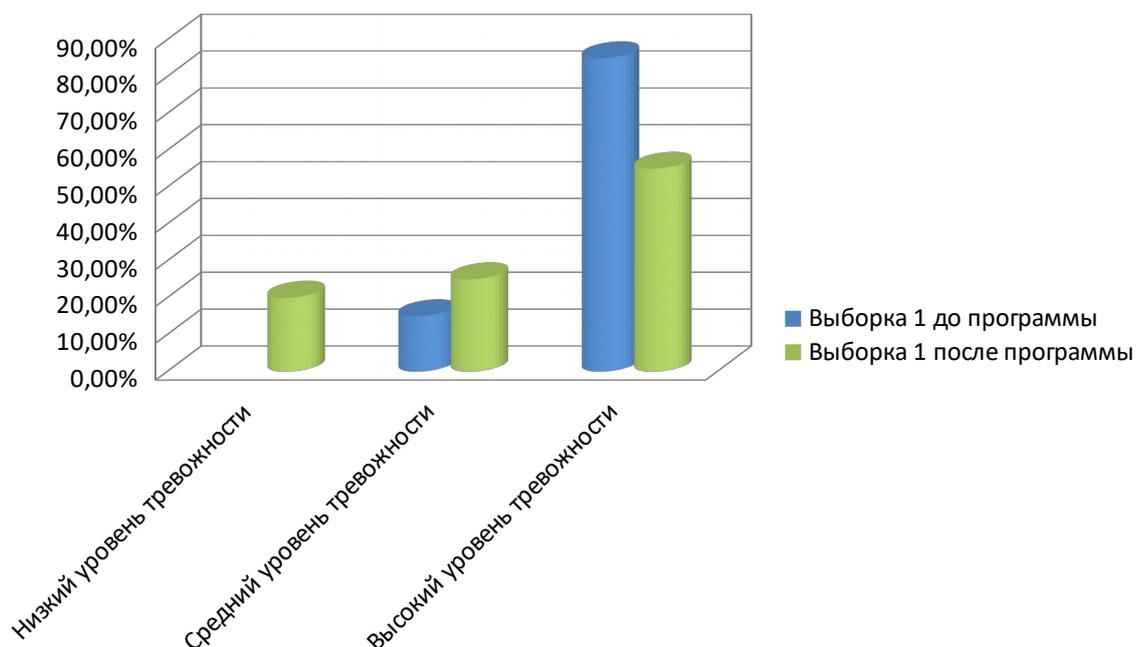
Практически полностью, в составе группы испытуемых сотрудников золотодобывающего предприятия из экспериментальной группы находятся экстраверты. После проведения тренинга практически ничего не изменилось.

В исследуемой группе сотрудников золотодобывающего предприятия подавляющее большинство обладает холерико-сангвинистическим типом темперамента, 90% из них экстраверты. Темперамент является достаточно устойчивой характеристикой личности, темперамент обусловлен генетически и биологически, соответственно изменить его только с помощью тренинга невозможно.

Далее исследование проводилось по методике **шкала ситуативной (реактивной) тревожности Спилберга – Ханина (полный вариант)**. Результаты полученных исследований отображены на рисунке 9.

Из данных рисунка видно, что большинство испытуемых до тренинга имеют выраженный показатель ситуативной (реактивной) тревожности с преимущественно высоким уровнем. Так, до тренинга он составлял 85% от общего количества испытуемых. Средний уровень тревожности ситуативной (реактивной) набрали по классу 15% сотрудников золотодобывающего предприятия.

В дальнейшем мы можем наблюдать положительную динамику по отношению к уровню тревожности. Исследуемые после тренинга имели более низкие показатели тревожности. Так, после тренинга показатель ситуативной (реактивной) тревожности составляет 50%. Увеличилось количество респондентов имеющих низкий и средний уровень.



**Рисунок 9. Гистограмма 9. Результаты изучения показателя ситуативной (личностной) тревожности сотрудников золотодобывающего предприятия по методике Спилберга – Ханина (полный вариант) (%)**

Далее проводились исследования **эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко (1996)**.

По результатам исследования по методике диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В.В. Бойко (1996) до проведения психокоррекционных мероприятий был сделан вывод, что у сотрудников золотодобывающего предприятия, взаимодействующих с налогоплательщиками, сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания.

Далее проводилось исследование трех фаз эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

Применяем при сопоставлении показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке, критерий Пирсона. Данный критерий определяет, является ли сдвиг показателей в каком-то направлении более интенсивным, чем в другом.

Сравнительные результаты первичной и повторной диагностик эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко (1996) представлены в таблицах № 3, №4, № 5.

Сдвиги в сторону уменьшения уровня эмоционального выгорания будут являться типичными. Показатели, указывающие на увеличение уровня эмоционального выгорания в фазе напряжения будут являться нетипичными.

Проранжируем абсолютные величины разностей. Так как нетипичных сдвигов нет, то сумма рангов равна 0. Тэмп. = 0. Т (а) при статистической значимости  $\alpha = 0,05$  и при  $n = 8$  равно  $T(0,05) = 5$ .

Таким образом, число сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таблица 3.

**Результаты анкетирования сотрудников золотодобывающего предприятия по методике эмоционального выгорания В.В. Бойко, фаза напряжения**

Исследуемые	Показатели эмоционального выгорания до тренинга (ср)	Показатели эмоционального выгорания после тренинга (ср)	Разность в индивидуальном значении и “до” и “после” (ср)	Показатели эмоционального выгорания до тренинга (%)			Показатели эмоционального выгорания после тренинга (%)		
				сформировалась	формируется	не сформирована	сформировалась	формируется	не сформирована
	66	53	13	0	40	60	0	35	65

В фазе «напряжение» доминирующим симптомом до внедрения программы являлся *симптом переживания психотравмирующих обстоятельств* и составлял 11,4 балла.

После проведения психокоррекционной работы *симптом переживания психотравмирующих обстоятельств* составляет 9,4 балла.

В целом в фазе «напряжение» доминирующие симптомы редки.

**Результаты анкетирования сотрудников золотодобывающего предприятия по методике эмоционального выгорания В.В. Бойко, фаза резистенции**

Исследуемые	Показатели эмоционального выгорания до тренинга (ср)	Показатели эмоционального выгорания после тренинга (ср)	Разность в индивидуальном значении и “до” и “после” (ср)	Показатели эмоционального выгорания до тренинга (%)			Показатели эмоционального выгорания после тренинга (%)		
				сформировалась	формируется	не сформирована	сформировалась	формируется	не сформирована
	63	57	6	10	60	30	10	55	45

Проранжируем абсолютные величины разностей. Так как нетипичных сдвигов нет, то сумма рангов равна 0. Тэмп. = 0. Т (а) при статистической значимости  $\alpha = 0,05$  и при  $n = 8$  равно  $T(0,05) = 5$ .

Таким образом, число сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

В фазе «резистенция» до тренингов доминирующим симптомом являлся *симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования*, составлял 14,1 балла.

После проведения психокоррекционной работы средний балл по: *симптому неадекватного избирательного эмоционального реагирования* составляет 12,4 балла; *по симптому эмоционально-нравственной дезориентации* составляет 9,0 балла; *по симптому расширения сферы экономики эмоций* составляет 6,0 балла; *по симптому редукции профессиональных обязанностей* составляет 12,5 баллов.

В целом в фазе «резистенция» доминирующие симптомы редки. Данные свидетельствуют об эффективности психокоррекционной программы.

**Результаты анкетирования сотрудников золотодобывающего предприятия по методике эмоционального выгорания В.В. Бойко, фаза истощения**

Иссл едуе мые	Показ атели эмоци ональ ного выгор ания до трени нга (ср)	Показат ели эмоцион ального выгоран ия после тренинг а (ср)	Разность в индивиду альном значении “до” и “после” (ср)	Показатели эмоционального выгорания до тренинга (%)			Показатели эмоционального выгорания после тренинга (%)		
				сформ ирова лась	фор миру ется	не сформ ирова на	сфо рми ровал ась	форм ирует ся	не сфор миро вана
	73	69	4	0	10	90	0	10	90

Проранжируем абсолютные величины разностей. Так как нетипичных сдвигов нет, то сумма рангов равна 0. Тэмп. = 0. Т (а) при статистической значимости  $\alpha = 0,05$  и при  $n = 8$  равно  $T(0,05) = 5$ .

Число сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

В фазе «истощение» до тренингов доминирующим симптомом являлся *симптом эмоционального дефицита*, составлял 8,5 балла.

После проведения психокоррекционной работы средний балл по: *симптому эмоционального дефицита* составляет 8,5 балла; *по симптому эмоциональной отстраненности* составляет 6,5 балла; *по симптому личностной отстраненности, или деперсонализации* составляет 6,8 балла; *по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений* составляет 5,0 баллов.

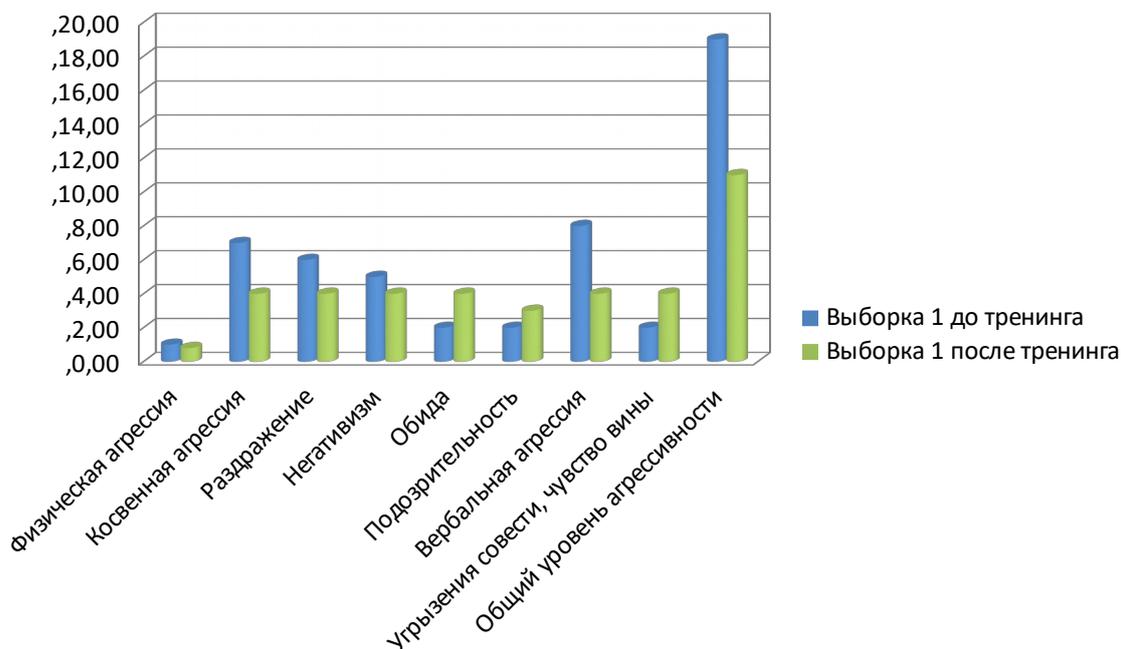
Данные свидетельствуют об эффективности психокоррекционной программы. В целом в фазе «истощение» доминирующие симптомы редки.

Таким образом, можно говорить о том, что подавляющее большинство исследуемых (за редким исключением) до программы имели относительно высокий уровень эмоционального выгорания.

Эмоциональное состояние сотрудников было более всего обогащено следующими симптомами: *симптомом переживания психотравмирующих обстоятельств (фаза «напряжения»); симптомом неадекватного избирательного эмоционального реагирования (фаза «резистенция»); симптомом эмоционального дефицита (фаза «истощение»).*

После проведения психокоррекционной работы показатели выраженности данных симптомов снизились. Таким образом, можно говорить, что тренинг привел к снижению уровня эмоционального выгорания.

При анализе агрессивности **по опроснику Басса-Дарки**, среди группы до и после, нами были выявлены результаты, представленные на рисунке 10.



**Рисунок 10. Гистограмма 10. Результаты изучения агрессивности сотрудников золотодобывающего предприятия по опроснику агрессивности Басса – Дарки (среднее) до и после формирующего эксперимента.**

По результатам формирующего эксперимента выявлено, что средний балл вербальной агрессии испытуемых до тренинга – 5,76 и 3,9 после. Респонденты стали меньше ругаться и проявлять на словах свою агрессивность. Еще одной ярко выраженной чертой после формирующего этапа является снижение раздражимости.

Чувство вины после формирующего эксперимента проявляется в виде среднего балла 3,8.

Показатели агрессии после формирующего этапа значительно снижены: физическая агрессия – 3,3; косвенная – 4,1.

Можно сделать вывод, что респонденты стали более позитивно относиться к окружающим.

### **Выводы по третьей главе:**

1. На основании результатов эмпирической части исследования, нами была разработана программа психологической профилактики эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Основная цель предлагаемой программы – организация специальной психологической подготовки посредством проведения лекций, практических занятий и тренинга сотрудников золотодобывающего предприятия по выработке у них умений и навыков преодоления негативных эмоциональных состояний на основе саморегуляции эмоциональных переживаний при выполнении служебных обязанностей.

2. С целью предупреждения проявлений симптомов эмоционального выгорания и снижение их проявлений, структура программы включала следующие компоненты:

- способствовать развитию адекватной самооценки сотрудников;
- развивать коммуникативные умения;
- развивать положительное эмоциональное отношение к субъектам своей профессиональной деятельности;

- создавать условия передачи профессионального и творческого опыта между коллегами;

- развивать стремление к профессиональному росту;

- изменение форм эмоционального реагирования в стрессовых ситуациях.

3. В качестве основных направлений реализации программы нами были определены:

- Обучение сотрудников управлению эмоциями.

- Развитие умений адекватно оценивать свое эмоциональное состояние;

- Формирование умений регулировать и управлять эмоциональными состояниями в ситуациях межличностного общения.

- Обучение сотрудников эмоциональному реагированию конструктивным способом;

- Развитие умений адекватно оценивать свое эмоциональное поведение и поведение окружающих.

- Обучение конструктивному межличностному взаимодействию;

- Формирование осознанного отношения к социальным нормам поведения.

4. Структура программы психологической профилактики эмоционального выгорания профессиональной деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия включала в себя следующие методы:

I. Лекции (для ознакомления с понятием «эмоциональное выгорание»);

II. Тренинги, игровые упражнения;

III. Аутогенная тренировка;

IV. Дыхательные техники;

V. Мышечная релаксация;

VI. Рациональная психотерапия;

VII. Нейролингвистическое программирование.

5. Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить развитие данного явления в среде работников

золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

6. После проведения коррекционной работы был организован контрольный эксперимент. Для проверки эффективности проведенной психокоррекционной работы, нами было проведено вторичное психодиагностическое исследование для прослеживания динамики. На этапе контрольного эксперимента нами использовались те же методики, которые применялись на первом этапе работы. Полученные результаты были проанализированы и сравнены с результатами, полученными до реализации психокоррекционной работы.

7. Сравнительные результаты до и после реализации программы указывают на снижение у сотрудников золотодобывающей компании показателей ситуативной (реактивной) тревожности. Его значение с 85 % снизилось до 50% по выборке в целом. Увеличилось количество респондентов имеющих низкий и средний уровень.

8. Анализ показателей агрессивности с использованием опросника Басса–Дарки показал снижение среднего балла вербальной агрессии. Его значение уменьшилось с 5,76 до 3,9. Еще одной ярко выраженной чертой после формирующего этапа является снижение раздражимости. Параметр выраженности чувства вины после реализации программы составил 3,8. Положительная динамика также наблюдалась в снижении показателей физической – 3,3 и косвенной – 4,1 агрессии.

9. Сравнительные результаты констатирующего и контрольного экспериментов по методике В.В. Бойко (1996) продемонстрировали положительные сдвиги в сторону уменьшения уровня эмоционального выгорания сотрудников, принимавших участие в реализации программы.

10. Таким образом, можно говорить о том, что подавляющее большинство исследуемых (за редким исключением) до программы имели относительно высокий уровень эмоционального выгорания. Эмоциональное состояние сотрудников было более всего обогащено следующими симптомами:

симптомом переживания психотравмирующих обстоятельств (фаза «напряжения»); симптомом неадекватного избирательного эмоционального реагирования (фаза «резистенция»); симптомом эмоционального дефицита (фаза «истощение»).

После проведения психологической программы показатели выраженности данных симптомов снизились, что свидетельствует об эффективности разработанной и реализованной нами программы, направленной на профилактику эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающей организации.

## Заключение

Диссертационное исследование посвящено изучению особенностей эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия; теоретическому обоснованию, разработке и внедрению в практику программы психологической профилактики эмоционального выгорания у изучаемого контингента лиц

Деятельность по добыче драгоценных металлов крайне специфична, и требует особого подхода к поддержанию эмоционального состояния сотрудников, но вместе с тем, в настоящее время не существует программ, позволяющих работать именно с сотрудниками золотодобывающего предприятия учитывающих специфику их деятельности.

В процессе исследования мы гипотетически предположили, что профессиональная деятельность сотрудников золотодобывающего предприятия сопровождается постепенным оформлением явления эмоционального выгорания, препятствующего в дальнейшем их эффективному выполнению трудовой деятельности. Своевременная реализация, разработанной нами программы по профилактике эмоционального выгорания, изучаемого контингента лиц, позволит предотвратить развитие данного явления в среде работников золотодобывающего предприятия и не допустить последующего формирования у них эмоционально-личностных расстройств.

Для подтверждения гипотезы было разработана модель исследования и проведён констатирующий эксперимент по выявлению особенностей эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия. Для реализации констатирующего эксперимента нами были отобраны следующие психодиагностические методики:

1. Личностный опросник Айзенка (1947) [24];
2. Тест Спилберга-Ханина (2002) [41];
3. Методика диагностики уровня «Эмоционального выгорания» В.В. Бойко (1996) [9];

#### 4. Опросник агрессивности Басса – Дарки (1957) [43].

В основу комплектования репрезентативной выборки испытуемых нами были определены следующие критерии: сотрудники, взаимодействующие с коллегами при исполнении своих должностных обязанностей.

В результате констатирующего эксперимента были выявлены следующие особенности эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия.

Для определения типа темперамента с учетом интроверсии и экстраверсии сотрудников было проведено психодиагностическое исследование по **личностному опроснику Айзенка (1947)**.

Исходя из полученных результатов по Личностному опроснику Айзенка (1947) можно сказать, что по первоначальным личностным характеристикам большинство испытуемых – сотрудников золотодобывающего предприятия обладает холерико-сангвинистическим типом темперамента, являются экстравертами.

Темперамент позволяет легко налаживать межличностные контакты, быть энергичными и общительными людьми, люди с таким темпераментом, как холерический могут работать с достаточно высоким напряжением короткие промежутки времени, однако в дальнейшем наступает быстрое истощение.

Далее для измерения тревожности сотрудников исследование проводилось по методике **шкала ситуативной (реактивной) тревожности Спилберга – Ханина (полный вариант)**.

Большинство испытуемых имеют выраженный показатель ситуативной (реактивной) тревожности с преимущественно высоким уровнем. Он составляет 85% от общего количества испытуемых.

Данные могут говорить о наличии какого-то окружающего внешнего фактора, которую сотрудники налоговых органов оценивают для себя как угрожающую и, следовательно, реагируют незамедлительным повышением уровня ситуативной (реактивной) тревожности.

Средний уровень тревожности составляет 20,8% от общего количества учеников.

Высокая тревожность предполагает склонность к появлению состояния тревоги у человека в ситуациях оценки его компетентности. В этом случае следует снизить субъективную значимость ситуации и задач и перенести акцент на осмысление деятельности и формирование чувства уверенности в успехе.

Анализ результатов эмоционального выгорания деятельности сотрудников золотодобывающего предприятия по **Методике диагностики уровня «Эмоционального выгорания» В.В. Бойко (1996)** показал, что подавляющее большинство исследуемых (за редким исключением) имеют относительно высокий уровень эмоционального выгорания. Две из трех фаз "выгорания" («напряжения» и «резистенция») у подавляющего большинства находятся в сформированном состоянии и у меньшинства только начинают формироваться, лишь одна фаза в состоянии формирования у большинства и у меньшинства не сформирована, либо начинает только формироваться, не смотря на то, что редки доминирующие симптомы по каждой фазе.

По результатам исследования по данной методике можно сделать вывод, что у сотрудников золотодобывающего предприятия, взаимодействующих с налогоплательщиками, сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания.

Эмоциональное состояние сотрудников более всего обогащено симптомом неадекватного избирательного эмоционального реагирования (фаза «резистенция»).

Дифференцирование проявления агрессии и враждебности у сотрудников золотодобывающего предприятия исследовалось **по опроснику агрессивности Басса – Дарки (1957)**. Мы выяснили, что сотрудники золотодобывающего предприятия, взаимодействующие с коллегами, тревожны и агрессивны, причем у них преобладает уровень вербальной агрессии. На высоком уровне раздражение (12,5%), вербальная агрессия (18%), общий уровень агрессии (35%).

На основе полученных результатов констатирующего эксперимента нами был организован и проведен формирующий эксперимент, направленный на развитие стрессоустойчивости у испытуемых, а так же развитию способности к рефлексии.

В процессе формирующего эксперимента мы обозначили направления психокоррекционной работы на предупреждение проявлений симптомов эмоционального выгорания и снижение их проявлений.

Программа была направлена на формирование и развитие навыков; коммуникативной самопрезентации; ассертивности; эмоциональной компетентности; формирование позитивных установок при взаимодействии с коллегами; социальной коммуникации; поведенческой компетенции; обратной связи и ориентирована на личностный и профессиональный рост сотрудника.

Эффективность внедрения и реализации психокоррекционных мероприятий показали результаты психодиагностического обследования в динамике.

Контрольный этап исследования проводился после реализованной нами программы, направленной на профилактику эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия. На этапе контрольного эксперимента нами использовались те же методики, которые применялись на первом этапе работы.

Так анализ результатов исследования сотрудников золотодобывающего предприятия, взаимодействующих с коллегами по роду своей деятельности, свидетельствует об имеющихся положительных изменениях, произошедших с сотрудниками после проведенных мероприятий.

Анализ результатов полученных по **«опроснику Айзенка» (1947)** показал, что после программы практически ничего не изменилось по показателям, что неудивительно, т.к. темперамент является достаточно устойчивой психофизиологической характеристикой. Соответственно изменить его только с помощью тренинга невозможно.

Анализ результатов полученных по методике **шкала ситуативной (реактивной) тревожности Спилберга – Ханина (полный вариант)** выявил, исследуемые после тренинга имели более низкие показатели тревожности. Так, после тренинга показатель ситуативной (реактивной) тревожности составляет 50% (35%). Увеличилось количество респондентов имеющих низкий и средний уровень.

Анализ результатов полученных по методике "Эмоционального выгорания" В.В. Бойко (1996) выявил, число сдвигов в сторону уменьшения уровня эмоционального выгорания в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

В фазе «напряжение» доминирующим симптомом до внедрения программы являлся симптом переживания психотравмирующих обстоятельств и составлял 11,4 балла.

После проведения психокоррекционной работы симптом переживания психотравмирующих обстоятельств составляет 9,4 балла.

В целом в фазе «напряжение» доминирующие симптомы редки.

В фазе «резистенция» до тренингов доминирующим симптомом являлся *симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования*, составлял 14,1 балла.

После проведения психокоррекционной работы средний балл по: симптому неадекватного избирательного эмоционального реагирования составляет 12,4 балла; по симптому эмоционально-нравственной дезориентации составляет 9,0 балла (-0,7); по симптому расширения сферы экономики эмоций составляет 6,0 балла (-0,5); по симптому редукции профессиональных обязанностей составляет 12,5 баллов (-0,5).

В целом в фазе «резистенция» доминирующие симптомы редки.

В фазе «истощение» до тренингов доминирующим симптомом являлся симптом эмоционального дефицита, составлял 8,5 балла.

После проведения психокоррекционной работы средний балл по: симптому эмоционального дефицита составляет 8,5 балла; по симптому

эмоциональной отстраненности составляет 6,5 балла (-0,3); по симптому личностной отстраненности, или деперсонализации составляет 6,8 балла (-0,3); по симптому психосоматических и психовегетативных нарушений составляет 5,0 баллов.

Таким образом, можно говорить о том, что подавляющее большинство исследуемых (за редким исключением) до программы имели относительно высокий уровень эмоционального выгорания.

Эмоциональное состояние сотрудников было более всего обогащено следующими симптомами: симптомом переживания психотравмирующих обстоятельств (фаза «напряжения»); симптомом неадекватного избирательного эмоционального реагирования (фаза «резистенция»); симптомом эмоционального дефицита (фаза «истощение»).

После проведения психокоррекционной работы показатели выраженности данных симптомов снизились.

Таким образом, можно говорить, что тренинг привел к снижению уровня эмоционального выгорания.

## Список использованной литературы

1. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека/Л.М. Аболин. – Казань: Издательство Казанского университета, 2007. – 261 с.
2. Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А. Психология в медицине / Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц. – М.: Наука, 1998. – с. 231–244.
3. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика/А.Г. Абрумова//Психологический журнал. – М.: Наука, 2005. – Т. 6. – № 6. – с. 107–115.
4. Авхименко М.М. Некоторые факторы риска труда медика/М.М. Авхименко//Медицинская помощь. – М.: Медицина, 2003. – № 2. – с. 25–29.
5. Акиндинова И.А., Баканова А.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика/И.А. Акиндинова, А.А. Баканова//Педагогические вести. – СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. – № 5. – с. 34.
6. Анциферова Л.И. Условия деформации личности / Л.И. Анциферова // Новые исследования. – М.: Наука, 1998. – с. 32–38.
7. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания/М.В. Барабанова//Вестник Московского университета. Серия 14. «Психология». – М.: МГУ, 2005. – № 1. – с. 54.
8. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других./ В.В. Бойко. - М.: Наука, 1996. - 154 с.
9. Бойко В.В. Психоэнергетика – Пб.: Питер, 2008. - 416 с.
10. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении/В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2009. – 105 с.
11. Винокур В., Розанова М. Профессиональный стресс губит врача/В. Винокур, М. Розанова//Медицина Санкт-Петербурга. – СПб.: СПб ГУ, 2007 – № 11. – с. 28.

12. Водопьянова Н.Е. Психическое выгорание/Н.Е. Водопьянова//Стоматолог. – М.: Медицина, 2002. – № 7. – с. 12.
13. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях/Н.Е. Водопьянова//Психология здоровья/Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб.: СПб ГУ, 2000. – с. 443–463.
14. Диагностика эмоционального выгорания личности (В. В. Бойко) // Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
15. Елдышова, О. А. Проблема «выгорания» в профессиональной деятельности психолога и способы профилактики / О. А. Елдышова // Работа переживания и психологическая помощь детям: Сборник статей и тезисов выступлений II Международной конференции Телефонов Доверия (Москва, 25-27 октября 2007г.). – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. – с.35-40.
16. Елдышова, О. А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях / О. А. Елдышова // Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: I Международная конференция детских телефонов доверия 17–18 ноября 2006 г.: Сборник статей выступлений. – Москва, 2006. – с.38–41.
17. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.
18. Ильин Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
19. Котенев И.О. Психологические последствия воздействия чрезвычайных обстоятельств на личный состав органов внутренних дел : автореф. дис. канд. психол. наук / Котенев И.О. ; Акад. МВД России. М.,1994.- 30 с.
20. Крылов А.А, Человек в автоматизированных системах управления / А.А. Крылов. Л.: ЛГУ, 1972. -192 с.

21. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях/ В.И. Лебедев. М. : Политиздат, 1989. - 304 с.
22. Леви М.В. Диагностика, профилактика и коррекция стрессовых расстройств среди сотрудников государственной противопожарной службы МВД России : метод, пособие / М.В. Леви. М.: ВНИИПО, 1999. - 68 с.
23. Леви М.В. Методы выявления риска стрессовых расстройств у пожарных : автореф. дис. . канд. психол. наук : спец. 19.00.03 / Леви М.В. ; Моск. гос. ун-т им. М.В. Ломоносова. М., 2000. - 30 с.
24. Ленгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / Ленгле А. // Вопросы психологи. — 2008. — № 2 ст.3–16 5. Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб.: Питер. 2006. — 607с.
25. Личностный опросник ЕРІ (методика Г.Айзенка) / Альманах психологических тестов - М., 1995. с.217-224.
26. Лукьянов О.В. Проблема идентичности и психологическая ригидность в психологической и образовательной практике : автореф. дис. . канд. психол. наук. : 19.00.07 / Лукьянов О.В. ; Ин-т образования Сибири, Дал. Востока и Севера. Томск, 1999. - 28 с.
27. Лупанов С.А. Социальный аспект гибели людей при пожарах в Российской Федерации / С.А. Лупанов, Г.Г. Иванова, В.Н. Копченков // Пожарная безопасность. 2006. - № 4. - с. 106-108.
28. Марищук В.Л. Напряженность в полете / В.Л. Марищук, К.К. Платонов, Е.А. Плетницкий. М. : Воениздат, 1969. - 120 с.
29. Марищук В.Л. Перераспределение функциональных резервов в организме спортсмена как показатель стресса / В.Л. Марищук // Стресс и тревога в спорте. -М. : ФиС, 1983. с. 72-87.
30. Марищук В.Л. Поведения и саморегуляция человека в условиях стресса / В.Л. Марищук, В.И. Евдокимов. СПб.: Сентябрь, 2001. - 260 с.

31. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально значимых качеств : автореф. дис. . д-ра психол. наук. Л.: ЛГУ, 1982. -52 с.
32. Марьин М.И. Влияние условий труда на Чернобыльской АЭС в после-варийный период на психическое состояние работников пожарной охраны / М.И. Марьин, С.И. Ловчан, И.Н. Ефанова // Психол. журн. -1992.-Т. 13,№4.-с. 75.
33. Марьин М.И. Динамика заболеваемости пожарных нервно-психическими болезнями / М.И. Марьин, Е.В. Бобринев, Е.И. Студеникина // Пожарная безопасность, 1999. - № 4. - с. 73-77.
34. Маслоу А. Мотивация и личность / Пер. с англ. – СПб.: Евразия, 1999. – 478 с.
35. Наенко Н.И. Психическая напряженность / Н.И. Наенко. – М.: Наука, 1976. – 235 с.
36. Немчин Т.А. Состояние нервно-психического напряжения / Т.А. Немчин. – Л.: Издательство Ленинградского университета, 1983. – 187 с.
37. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. - 2001. - Т.22.
38. Орел, В. Е. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом / В. Е. Орел, И. С. Шемет // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. – Ярославль, 1987. – с.109-116.
39. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. - № 1. – с.90-101.
40. Правдивцева, А. А. Синдром профессионального выгорания работников социальной сферы. Профилактика СПВ: Методические материалы / А. А. Правдивцева, Г. В. Чаплина. – Ставрополь: ГУ Центр психолого-педагогической помощи населению, 2007. – 120 с.

41. Правоохранительные органы: Учебник для вузов /Под ред. О.А.Галустьян - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002. -234с.
42. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / Под ред. проф. О.А. Прохорова. – СПб: Речь, 2004. с.121–122.
43. Психологические тесты / Под ред. А.А. Карелина – В 2х-т. – Т. 1. – М.: ВЛАДОС, 2003. – 312 с.
44. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. / Д.Я.Райгородский. - Самара: Бахрах-М, 2008- 672с.
45. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – с. 85–95.
46. Самыкина Н., Сулицкий В. Синдром выгорания у сотрудников пенитенциарной системы./ Н.Самыкина, В. Сулицкий. -Социальная психология, №2 -2005.
47. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания / П. Сидоров // Медицинская газета. - № 43 – 8 июня 2005 г.
48. Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме/ Д. Трунов // Журнал практического психолога. – М.: Издательство МГУ, 1998. – № 8. – с. 84–89.
49. Трунов, Д. И снова о «профессиональной деформации»... / Д. Трунов // Психологическая газета. – 2004. - № 6. – с.32-34.
50. Умняшкина, С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): дисс. канд. психол. наук: 19.00.04 / С. В. Умняшкина. – М.: РГБ, 2002. – 220 с.
51. Ушаков И.Б., Сорокин О.Г. Адаптационный потенциал человека / И.Б. Ушаков, О.Г. Сорокин // Вестник Государственной Академии Медицинских Наук. – М.: Медицина, 2004. – № 3. – с. 8–13.
52. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П.

Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2002. – 490 с.

53. Филина, С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности / С. Филина // Школьный психолог. – 2003. - № 7. – с.24-29.

54. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. - № 6. – с.54-67.

55. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. - СПб : Питер-Юг, 2006. - 255 с.

56. Юсупов, И. М. Психология взаимопонимания / И. М. Юсупов. – Казань, 1991. – 290 с.

57. Burisch M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout / M. Burisch // In Professional burnout: recent developments in theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 1993. – P. 75–93.

58. Cherniss C. The role of professional self efficacy in the etiology and amelioration of burnout / C. Cherniss // In Professional burnout: recent developments in theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – London: Taylor and Francis, 1993. – P. 135–149.

**Формирование навыков эффективного социального взаимодействия  
с коллегами**

**Тренинг 1. Формирование и развитие навыков социальной коммуникации.**

Цель тренинга – сформировать у участников ключевые навыки социальной коммуникации, необходимые для эффективного профессионального общения с коллегами.

*Краткая теоретическая информация.*

Социальная коммуникация – это способность личности организовать эффективный обмен важной информацией с партнерами, используя для этого приемы активного слушания и выяснения.

Инструменты профессиональной социальной коммуникации:

- индивидуальная беседа и разговор
- совещание, собрание
- презентация, публичное выступление
- замечание, критика

Основными навыками профессиональной социальной коммуникации можно назвать :

- слушание
- предоставление информации собеседнику
- способность «разговорить» собеседника

*Слушание* – один из самых важных навыков социальной коммуникации.

Под слушанием понимаются целенаправленно предпринимаемые усилия понять содержание и смысл сообщения партнера по коммуникации.

К основным приемам активного слушания относят:

-минимальная поддержка – внимательное выслушивание партнера с использованием элементов ненавязчивой поддержки, не содержащих оценки содержания высказывания (кивки, прямой визуальный контакт, фразы типа «да», «угу», «продолжайте», «это интересно»);

- обобщение сказанного – обобщение основных идей говорящего и сообщение их партнеру своими словами;

- перефразирование – простой зеркальный ответ, который дает собеседнику понять, что его внимательно слушают;

- акцентирование – привлечение внимания к нескольким последним словам партнера.

Методика активного слушания «СОПНР» включает в себя следующие действия:

С - сядьте напротив партнера

О – (сохраняйте) открытую позу

П – поддерживайте зрительный контакт

Н – наклонитесь к собеседнику

Р- расслабьтесь.

**Например, упражнение.** В течение 2-х минут слушать собеседника, не перебивая, не задавая вопросов.

Показатели успешности использования активного слушания:

1) Продвижение в решении проблемы собеседника;

2) Видимое снижение интенсивности негативных переживаний.

*Предоставление информации-* способность личности логично и убедительно передавать важные сообщения партнерам по коммуникации.

Эффективное предоставление информации подразумевает учет трех его основных аспектов:

- вербальные (языковые) аспекты сообщения имеют отношение к тем словам и фразам, которые человек выбирает для передачи информации партнеру по коммуникации( намерение завязать контакт или избежать его,

пренебрежении или уважении, стремлении к соперничеству или сотрудничеству).

- паравербальные аспекты имеют отношение к звуковому (акустическому) сопровождению высказываний (высота и громкость голоса, темп и тембр речи, паузы и др.).

- невербальные аспекты, которые нередко называют «языком тела», через внешние проявления несут важную информацию собеседнику (мимика, жесты, поза, походка, запахи, дистанция).

**Например, упражнение.** За 2 минуты рассказать собеседнику максимум информации о себе.

**Итог.** Поделиться впечатлениями. Что легче удавалось? Слушать или говорить?

*Запрос информации* – способность личности эффективно использовать вопросы для получения релевантной информации от собеседника.

Правильно поставленные вопросы позволяют: получить именно ту информацию, которая нужна собеседнику; избежать излишних потерь времени на ненужные разговоры; выявить реальные интересы и потребности коллег; прояснить позицию партнера по коммуникации; продемонстрировать собственную компетентность; показать заинтересованность в результатах общения.

В психологии общения выделяют следующие типы вопросов:

– открытые - вопросы, подразумевающие развернутые обстоятельные ответы собеседника;

– закрытые – вопросы, требующие конкретных ответов (типа «да», «нет»);

– зондирующие – вопросы, требующие уточнения какой-либо ранее представленной информации;

– парадоксальные – вопросы, предлагающие собеседнику посмотреть на привычные для него действия и события в неожиданном ракурсе;

- проблемные – вопросы, сформулированные в виде проблемной ситуации, требующей разрешения;
- альтернативные – вопросы, предполагающие выбор вариантов для собеседника из закрытого списка, озвученного говорящим;
- риторические – вопросы, не адресованные кому-либо лично или не подразумевающие конкретного ответа.

**Например, упражнение.** Участникам необходимо разбиться на группы. Каждой группе загадать любой предмет, находящийся в комнате. Другим группам угадать этот предмет, используя только один тип вопросов для каждой угадывающей группы.

Итог: что получилось? Следует поделиться своими впечатлениями с другими участниками тренинга.

## **Тренинг 2. Формирование и развитие навыков поведенческой компетентности.**

Цель тренинга – сформировать у участников основные навыки поведенческой компетентности.

Поведенческая компетентность – это способность личности легко и уверенно устанавливать и поддерживать контакты в бытовом и профессиональном контексте и достигать запланированных целей общения.

Основными компонентами поведенческой компетентности выступают:

- способность устанавливать деловые контакты с разными людьми;
- умение правильно оценивать партнера по коммуникации;
- способность убеждать собеседника.

Установление контакта - целенаправленная настройка на завязывание деловых отношений с партнером по коммуникации.

Приемы, облегчающие установление контакта с собеседником:

- интенция – направленность сознания на партнера по коммуникации, концентрация внимания на его образе, индивидуально-психологических и социокультурных характеристиках;

– позитивный настрой на установление и поддержание контакта, улыбка, открытая поза, комплимент собеседнику;

– раппорт – подстройка под речь, дыхание, жесты, мимику, позу и другие характеристики партнера по коммуникации с целью формирования доверительных отношений;

– поиск объединяющих с собеседником характеристик и использование их в разговоре;

– мотивация на достижение целей общения и настрой на удовлетворение потребностей налогоплательщика.

*Экспресс-диагностика* – это предварительная оценка индивидуально-психологических и социокультурных особенностей партнера по коммуникации с целью эффективного установления контакта и поддержания позитивных рабочих отношений.

Основными приемами экспресс-диагностики партнера по коммуникации являются:

– оценка внешнего вида на соответствие ситуации делового общения и представлениям о внешнем облике, сложившимся в данной культуре: манера одеваться, макияж, аксессуары;

– отслеживание особенностей речевой коммуникации: правильность речи, произношение, использование слов-паразитов;

– оценка паравербальных сигналов: темп речи, высота голоса, интонация, паузы;

– отслеживание невербального поведения: визуальный контакт, мимика, жесты, поза, походка;

– оценка манеры вести себя с собеседником: застенчивость, агрессия, дружелюбие;

– повторяющиеся действия, указывающие на внутреннее состояние партнера: морщить лоб, поправлять прическу, очки.

Метапрограмма как инструмент экспресс-диагностики партнера по коммуникации – способ мышления человека, на основании которого строится его поведение.

Некоторые виды метапрограмм для экспресс-диагностики:

1) Активность – рефлексивность – энергичный, контактный, постоянно преобразующий внешний мир, предпочитает общение одиночеству, склонен к лидерству – склонен объяснять, пропускать через себя, анализировать, больше предпочитает одиночество, ведомый.

2) Референция внутренняя – референция внешняя – считает, что истина находится в нем самом, что он единственный способен верно оценить процессы, происходящие вокруг него – считает, что истину способны высказывать близкие, родители, начальник и т.д., но не он сам. Верную оценку происходящих вокруг него событий способны дать только окружающие.

3) Мотивация избегания – мотивация достижения – перечисляет минусы, недостатки, проблемы, от которых, с его точки зрения, надо избавиться – перечисляет плюсы, задачи, достижения, к которым, с его точки зрения, надо прийти.

4) Направленность внимания на себя – направленность внимания на других – в центре внимания личность говорящего, его суждения и взгляды на мир – в центре внимания проблемы окружающих, их суждения и взгляды на мир.

5) Глобальность – специфичность – стремление в общих категориях рассуждать о происходящем, легко обобщать факты – внимание к деталям, перечисление в подробностях.

6) Возможность – процесс – перечисление новых путей и вариантов, возможных на новой работе – систематическое, упорядоченное перечисление действий.

7) Тоже самое – тоже самое с различием – революционный тип – полная похожесть того, что делал год назад, с тем, что делает сегодня и хочет

делать завтра – медленный прогресс, умеренное конструктивное изменение-многократная, резкая, скачкообразная смена деятельности.

**Например, упражнение.** Дается 1-2 минута для наблюдения за партнером. Нужно рассказать о партнере и, затем, выслушать мнение о себе. (Согласен, не согласен с мнением).

*Убеждение* – это целенаправленное воздействие на сознание партнера по коммуникации с целью убедить его согласиться с нашей точкой зрения или занимаемой позицией.

Основными приемами убеждения являются:

1) Аргументирование позиции с использованием доводов, понятных собеседнику.

2) Сила аргументов должна возрастать по мере продолжения дискуссии (самые сильные аргументы целесообразно выдвигать ближе к окончанию беседы).

3) Внимательное выслушивание контраргументов собеседника, уважение к его позиции.

4) Формулирование вопросов собеседнику таким образом, чтобы его ответы были преимущественно положительными.

5) Корректность аргументации, ее направленность на цель общения, а не на особенности личности партнера.

**Например, упражнение.** В диалоге участвуют двое. Один оппонент приводит аргументы, что главное – качественное выполнение должностных обязанностей в ходе общения с коллегой. Другой – главное произвести положительное впечатление на коллегу.

### **Тренинг 3. Формирование и развитие навыков обратной связи**

Цель тренинга – обосновать значимость обратной связи в профессиональной коммуникации и отработать с участниками навыки ее эффективного предоставления и приема.

Обратная связь – ответ на любое воздействие со стороны партнера по общению. Обратная связь бывает трех видов:

1. Положительная обратная связь, сигнализирующая, что желаемый результат общения достигнут.
2. Отрицательная обратная связь, информирующая, что результат общения, достигнут, не был.
3. Нейтральная обратная связь, сообщающая, что партнер просто принял к сведению информацию от собеседника.

Приемы предоставления обратной связи:

1. Использовать «Я-высказывания».
2. Начинать с позитива.
3. Говорить о конкретных действиях.
4. Быть щадящим.
5. Предложить совет или помощь.

Приемы получения (принятия) обратной связи.

1. Проявлять терпимость к говорящему.
2. Не перебивать говорящего.
3. Не комментировать его слова.
4. Не защищаться.
5. Поблагодарить говорящего за обратную связь.

#### **Тренинг 4. Формирование позитивных установок при взаимодействии с коллегами**

Цель тренинга – сформировать у участников комплексное представление о необходимости сохранения позитивных установок во взаимоотношениях с коллегами при различных ситуациях профессионального общения и вооружить их приемами позитивного решения проблем.

Позитивная установка – это особый способ видения окружающей действительности, связанный с безусловным доброжелательным отношением к людям.

Позитивные установки проявляются в фокусировании:

1. На достоинствах, а не на недостатках кого-либо.
2. На успехе, а не на ожидании неудачи.
3. На возможностях, а не на угрозах.
4. На имеющихся ресурсах, а не на их дефиците.
5. На доверии к людям, а не на постоянном ожидании подвоха от них.

Основными приемами формирования и поддержания позитивных установок в деловом общении являются:

1. Направленность внимания на лучшие стороны ситуации и черты личности партнеров по общению.
2. Рефрейминг.
3. Использование комплиментов и регулярное искреннее выражение благодарности партнерам по коммуникации.

Рефрейминг – изменение точки зрения на ситуацию для придания ей иного значения.

Техника рефрейминга:

1. Определить установку, которую необходимо изменить.
2. Выработать новую установку.
3. Посмотреть, какие позитивные моменты несет в себе новая установка.
4. Использовать новую установку в общении.

**Например, упражнение** (за пределами тренинговой группы).

Запишите те черты, которые вам в себе не нравятся или которых вы по каким-либо причинам стыдитесь. Используя технику рефрейминга, запишите, почему вы можете ими гордиться. Подготовьтесь поделиться своим опытом с другими участниками тренинга.

Комплимент – способ выражения искренней благодарности партнеру по общению.

Техника использования комплиментов:

1. Решите, в отношении чего вы будете делать партнеру комплимент. Комплименты могут относиться к внешности человека, его мыслям, высказываниям, эмоциям и действиям, а также к каким-либо предметам, связанным с ним.

2. Начинайте комплимент, обращаясь к собеседнику по имени.

3. Поддерживайте прямой визуальный контакт и открытую позу.

4. Выскажите комплимент в доброжелательной форме, используя теплые ноты в голосе.

5. Если вы получили комплимент, примите его, поблагодарите собеседника и объясните, почему вы ему благодарны.

**Например, упражнение.** Участники тренинга встают в два круга (внутренний и внешний) парами лицом друг к другу. Участники внутреннего круга говорят по одному комплименту участникам внешнего круга, передвигаясь к следующему участнику. Участники внешнего круга принимают комплименты. Затем меняются местами в кругах. Затем меняются опытом: что легче и почему: говорить или принимать комплименты?

### **Формирование навыков самооценки и коррекции поведения сотрудников золотодобывающего предприятия в контексте взаимодействия с коллегами.**

#### **Тренинг 1. Формирование и развитие навыков асертивности**

Цель тренинга – сформировать у участников базовые умения и навыки асертивного поведения в различных ситуациях профессиональной коммуникации.

Ассертивность – сочетание у человека уверенности в себе с корректным отношением к окружающим, независимо от сложности ситуации общения.

В бытовом и профессиональном общении партнеры могут использовать три варианта поведения:

1. Явную или скрытую агрессию и стоящие за этой позицией попытки доминировать, манипулировать другими и отстаивать исключительно собственные интересы.
2. Подчинение и стоящие за ним неуверенность, нежелание брать на себя ответственность, различные страхи и сомнения.
3. Ассертивное поведение, основанное на честности, прямоте и открытости, не имеющее умысла причинить какой-либо вред другим людям.

Агрессивное поведение человека базируется на позиции «Я – хороший, ты – плохой». Его признаки:

1. Человек не аргументирует свою позицию

2. Оказывает психологическое давление на собеседника.
3. Не приемлет и не признает отказа.
4. Любит восхвалять себя.
5. Вторгается в личное пространство партнера.

Пассивное поведение основано на позиции «Я –плохой, ты – хороший».

Его признаки:

1. Человек не может отстаивать свою позицию.
2. Не может отказывать.
3. Держится на большой дистанции от собеседника.
4. Не может просить.
5. Не может настаивать на своем.

Ассертивное поведение покоится на фундаментальной позиции « Я-хороший, ты – хороший». Его признаки:

1. Человек использует правило «Я».
2. Подает информацию в нейтральном ключе.
3. Остается вежливым и корректным в любых ситуациях.
4. Использует прямой визуальный контакт.
5. Четко заявляет о своей позиции.

Формула ассертивного поведения:

**Описать суть проблемы + Рассказать партнеру о неудобствах для говорящего + Уточнить, что надо сделать партнеру.**

Основные техники ассертивного поведения:

1. Техника «Спокойствие».

Когда применяется: применяется в ситуации агрессии со стороны партнера по коммуникации.

Как реагировать: вести себя спокойно, не поддаваться на провокации, аргументировать свою позицию.

2. Техника «Заезженная пластинка».

Когда применяется: применяется в ситуациях принуждения к нежелательным действиям.

Как реагировать: выбрать один, максимум два повода для отказа и все время их повторять.

### 3. Техника «Краб».

Когда применяется: применяется в случаях, когда партнер делает обидные, несправедливые замечания в грубой форме.

Как реагировать: молча отойти в сторону, ничего не говорить, спокойно, но уверенно посмотреть в глаза партнеру.

### 4. Техника «Я».

Когда применяется: когда человеку навязывается какое-либо мнение, противоречащее представлениям или когда чьи-либо действия задевают его чувства.

Как реагировать: использовать «Я-высказывания», говорить от своего имени.

### 5. Техника «Выражение сочувствия».

Когда применяется: в случае возникновения проблем у человека из-за чьих-либо конкретных действий или бездействия.

Как реагировать: выразить понимание и сочувствие партнеру по коммуникации.

Сотруднику ФНС России важно развивать и совершенствовать навыки ассертивного поведения, которые позволяют:

1. Уверенно общаться с коллегами и налогоплательщиками.
2. Сохранять вежливость и корректность даже в самых напряженных ситуациях.
3. Контролировать свои эмоции и поведение.
4. Правильно реагировать на партнера и ситуацию.
5. Эффективно достигать целей общения.

**Задание для закрепления навыков за пределами тренинговой группы.** Попробуйте использовать изученные техники ассертивности в «полевых» условиях. Зафиксируйте свои впечатления. Будьте готовы поделиться своим опытом с другими участниками тренинга.

## **Тренинг 2. Формирование и развитие навыков эмоциональной компетентности**

Цель тренинга – сформировать у участников тренинга навыки эмоциональной компетентности, необходимые для успешного профессионального общения с коллегами.

Эмоциональная компетентность – умение человека управлять своим внутренним состоянием и регулировать отношения с другими людьми.

Эмоциональная компетентность включает в себя:

1. Личную компетентность как умение управлять своими эмоциями.
  - 1.1 Знание и понимание собственного внутреннего состояния.
  - 1.2 Умение им осознанно управлять.
  - 1.3 Желание (мотивацию) им управлять.
2. Социальную компетентность как способность регулировать отношения с партнерами по коммуникации.
  - 2.1 Эмпатия – способность чувствовать внутреннее состояние другого человека.
  - 2.2 Способность оказывать влияние на других людей.

Ключевыми навыками эмоциональной компетентности выступают:

1. Навыки управления стрессом.
2. Навыки управления конфликтами.
3. Навыки эмпатического понимания.
4. Навыки управления личным и рабочим временем.

Полезными техниками эмоциональной саморегуляции и профилактики стресса являются:

1. Абстрагирование от ситуации путем концентрации внимания на каком-либо объекте.

2. Созерцание, элементы медитации.

3. Дыхательные упражнения.

Распознавать эмоции партнеров по коммуникации и уметь направлять их в нужное русло можно с помощью таких техник, как:

1. Эмпатическое слушание.

2. Отслеживание невербального поведения.

3. Подстройка под партнера.

Конфликт – это психологическое противоборство двух и более сторон, имеющих противоречивые или несовместимые цели, ценности, интересы или потребности в деловой коммуникации.

Внутренние причины конфликтов в организации:

1. Несовпадающие или противоречивые цели, ценности, интересы и потребности сотрудников.

2. Разнящиеся цели и задачи разных структурных подразделений предприятия.

3. Недостатки в распределении работ между исполнителями.

4. Неадекватный стиль управления сотрудниками.

5. Необъективная оценка трудового вклада работников в общий результат.

Внешние причины конфликтов в организации:

1. Разное понимание сотрудниками целей, методов поставленных задач.

2. Психологическая несовместимость людей, вступающих в деловое взаимодействие.

3. Слабые навыки сотрудников при личном взаимодействии друг с другом.

4. Одностороннее или обоюдное нарушение норм и правил деловой этики в процессе коммуникации.

5. Непонимание природы конфликтов, а также отсутствие практических навыков их управлением некоторыми сотрудниками.

Формула конфликта:

$$K=Kc+И,$$

К- конфликт, Кс-конфликтная ситуация, И-инцидент.

*Инцидент* – эмоциональная вспышка, провоцирующая начало конфликта.

Инцидентами могут выступать:

1. Необдуманный поступок.
2. Провоцирующее действие.
3. Грубая фраза.
4. Грубая или уничижительная тональность высказывания.
5. Агрессивные или негативные невербальные сигналы от партнера.

*Конфликтная ситуация* – объективные или субъективные обстоятельства, определяющие возникновение несовместимых целей, ценностей, интересов и потребностей.

Объективные обстоятельства возникновения конфликтных ситуаций:

1. Неблагоприятные условия труда.
2. Несовершенная система оплаты труда.
3. Неэффективная организация работы.
4. Наличие в организации конфликтогенных структур, дублирующих деятельность друг друга.
5. Неправильная расстановка сотрудников по подразделениям и рабочим местам.
6. Низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины.
7. Недостаточное и несвоевременное обеспечение исполнителей ресурсами, необходимыми для выполнения работы.
8. Формальное отношение к процессу адаптации новых сотрудников.
9. Неравномерное распределение работы между сотрудниками и подразделениями.
10. Отсутствие комплексного подхода к мотивации сотрудников.

Субъективные обстоятельства возникновения конфликтных ситуаций:

1. Грубость, высокомерие, эгоизм.
2. Неуважительное отношение, обман.
3. Неправедливая или унижающая критика.
4. Утаивание важной информации.
5. Поручения неслужебного характера.
6. Нарушение норм профессиональной этики.
7. Несоблюдение трудового законодательства.
8. Неправедливая оценка руководителем подчиненных и результатов их труда.
9. Ошибки в применении поощрений и наказаний.
10. Условия, приводящие к возникновению у сотрудников синдрома профессионального выгорания.

Динамика конфликта:

1. Внутриличный (интрапсихический конфликт).
2. Коммуникационный конфликт внутри организации -
3. Коммуникационный конфликт между организацией и ее внешним окружением.

Способы поведения и контроля ситуации на разных этапах конфликта:

При идентификации сотрудников с внутриличным конфликтом руководителю необходимо:

1. Как можно скорее провести с ним индивидуальную беседу с целью подтверждения своего предположения и выяснения причин происходящего.
2. Выяснить у сотрудника его план дальнейших действий.
3. Совместно с сотрудником разработать программу выхода из сложившейся ситуации.
4. Провести профилактические беседы с коллегами сотрудника.
5. При невозможности исправления ситуации принять меры дисциплинарного характера.

При возникновении и разгорании коммуникационного конфликта как внутри организации, так и между организацией и внешним окружением, руководителю необходимо:

1. Провести индивидуальные беседы с зачинщиками и наиболее затронутыми в конфликте сторонами с целью выяснить причины и сформировать собственное мнение о происходящем.

2. Назначить авторитетного для обеих сторон сотрудника, не задействованного в конфликте, в качестве третейского судьи, обеспечивающего реализацию разработанных мер.

3. Всячески стимулировать развитие конструктивного конфликта.

4. По разрешению конфликта провести тщательный анализ вызвавших его причин и эффективность принятых мер.

5. В случае невозможности разрешения конфликта рациональным способом принять все возможные меры дисциплинарного характера с целью недопущения деструктивных конфликтов в дальнейшем.

Управление конфликтом – целенаправленное воздействие на его динамику в целях разрешения.

Алгоритм управления конфликтами включает в себя:

1. Прогнозирование конфликтов и оценку их функциональной направленности:

- причины конфликта;
- предмет конфликта;
- стороны конфликта;
- предыстория конфликта;
- зоны повышенной конфликтности в организации.

2. Предупреждение конфликтов – предупреждение возникновения деструктивного конфликта путем нейтрализации тех факторов, которые могут его спровоцировать:

- коррекция системы управления;

- подбор, расстановка и адаптация сотрудников с учетом их индивидуально- психологических особенностей;

- формирование и поддержание сильной организационной культуры, основанной на позитивных ценностях.

### 3. Стимулирование конструктивного конфликта:

- проведение совещаний, собраний, использование других форм совместного обсуждения проблем организации;

- запрос мнения экспертов и людей в организации, к мнению которых прислушивается большинство коллектива;

- создание атмосферы свободного обмена мнения и конструктивной критики на всех уровнях организационной иерархии.

4. Регулирование конфликта – управленческая деятельность, направленная на ослабление конфликта, стимулирование его развития в сторону завершения:

- изменение условий взаимодействия сотрудников,

- повышения уровня доверия в организации,

- регулярное вовлечение сотрудников в деятельность организации,

- совершенствование системы информационного обмена в организации.

### 5. Разрешение конфликта:

- создание предпосылок к завершению конфликта,

- выбор формы разрешения конфликта.

6. Регулярный аудит и анализ системы управления конфликтами в организации.

*Эмпатия* – способность чувствовать внутреннее состояние партнера по коммуникации и выражать ему свое понимание.

Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Настойчивость (принуждение). Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения, во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. Данный стиль связан с силовым

воздействием, для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении, и традиционная власть. Этот стиль может быть эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующий достижению ею своих целей. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений. Эта стратегия осуществляется только при наличии ресурсов более значительных, чем у партнера, что позволяет не оказаться в проигрыше.

Уход (уклонение). Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае невротических конфликтов.

Приспособление (уступчивость) предполагает отказ человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной.

Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и негативные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

Сотрудничество (решение проблемы). Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При такой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Все тактики могут быть эффективными, в зависимости от цели и от наличия имеющихся ресурсов.

#### Этапы разрешения конфликта путем сотрудничества

1. Нормализуйте эмоциональный фон разговора. Создайте атмосферу сотрудничества.

Для этого:

- Урегулируйте свое эмоциональное состояние
- Оказывайте позитивное влияние на эмоциональное состояние партнера
- Учитывайте в разговоре эго-состояние партнера, свое эго-состояние.

Ведите разговор во Взрослом эго-состоянии, приглашая оппонента занять Взрослую позицию (не оценивайте, не критикуйте, не ругайте, не оскорбляйте, не угрожайте, различайте факты и мнения, говорите о фактах, используйте Я-сообщения).

▪ Избегайте скрытых трансакций (не пользуйтесь намеками, не пытайтесь "подтолкнуть" оппонента).

- Выслушивайте оппонента, не вступайте с ним в спор и препирательства.

2. Принимайте меры к урегулированию отношений, формированию доверия.

Этому способствуют:

Принятие мнения оппонента

▪ Принятие не означает согласия! Если вы не опровергаете оппонента сразу, это не ослабляет ваших позиций! Не демонстрируйте намерения опровергнуть мнение оппонента или доказать его неправоту.

Взаимопонимание

- Выслушайте оппонента, проверьте, правильно ли его поняли, правильно ли поняли его чувства и переживания. Для этого используйте техники понимающего слушания: парафраз и вербализация.

- Используя эти техники. Вы одновременно и уточняете свое понимание и демонстрируете оппоненту, что поняли его.

- Взаимопониманию способствует умение посмотреть на ситуацию глазами партнера, понимать его чувства.

#### Искренность

- Используйте однозначные высказывания

- Отбросьте манипуляции и игры

- Не используйте скрытые трансакции

#### 3. Признайте наличие конфликта

- Конфликты неизбежны. Главное — как с ними справиться. Отрицание наличия конфликта не способствует его разрешению.

#### 4. Сориентируйтесь в конфликте

- Определите — в чем состоит основное противоречие между Вами, признайте его существование, опишите его для себя так, как Вы понимаете.

- Чего хочет оппонент? Предлагает ли он решение? Какое? Какие его реальные интересы затронуты? Не задеты ли его чувства? Чего он опасается?

- Чего хотите Вы? Какое решение Вас устроит? Какие интересы Вы отстаиваете? Зачем Вам это? Чего Вы реально опасаетесь?

- Различайте интересы и пути их достижения. Свои интересы мы намереваемся удовлетворять привычными способами. Конфликт развивается, когда спор идет не по поводу интересов, а по поводу способов.

- Если нет противоречия в интересах, подыщите способы, удовлетворяющие Вас обоих. Примите решение по поводу вашей стратегии в разрешении конфликта.

#### 5. Разрешайте конфликт. Ведите разговор не о позициях и способах, а об интересах.

- Покажите, что ваши интересы не входят в противоречие с интересами оппонента и могут быть удовлетворены одновременно.

#### 6. Исследуйте варианты решений

- Постарайтесь вместе с оппонентом искать варианты решения конфликта. Найдите способы, позволяющие Вам и Вашему оппоненту реализовать свои интересы.

#### 7. Добейтесь соглашения

- Зафиксируйте достигнутое соглашение. Подведите итог, резюмируйте достигнутое соглашение: произнесите его вслух и добейтесь однозначного понимания.

#### Десять типичных ошибок конфликтующего человека

1. Отстаивает свою точку зрения и не думает, как решить проблему.
2. Ведет себя негибко, неспособен изменить тактику, переключиться на другое.
3. Нетерпим к инакомыслию, не может перейти на другую позицию, пойти на компромисс.
4. Мыслит стереотипно, стремится втиснуть решение в рамки существующих норм, традиций, правил.
5. Отвлекается от основной цели на другие, побочные цели, уходит в сторону от главной проблемы.
6. Видит только один путь решения или одну альтернативу, а не их многовариантность.
7. Работает только в предметной области, не может рефлексивно анализировать и двигаться к взаимодействию.
8. Создает препятствия для свободной, творческой полемики, генерированию идей, излишне критикует, нагнетает страх и т.п.
9. Без нужды соглашается с мнением других, если они уступают, приспособливаются или уходят от решения проблемы.
10. Боится риска.

#### *12 правил поведения в конфликте*

### 1. Дайте партнеру «выпустить пар».

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения и этот прием срабатывает.

### 2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.

Но скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции, поэтому эмоции отмечайте, вопросами: «То, что Вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».

### 3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.

Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Скажите комплимент («В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...»). Выразите сочувствие: например тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

### 4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Не говорите: «Вы — грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить тебя не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять тобой! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

Ну, а если все же не нашли объективную меру, то тебе остается разрешать противоречие правилом: «Налогоплательщик всегда прав» и уступить ему.

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.

Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно я вас

понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных».

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны.

Держись твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете, что виноваты.

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Оформите принятую договоренность и оговорите взаимоотношения на будущее.

12. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения.

Выразите свое уважение и расположение партнеру по общению и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Анализ конфликта. Независимо от выбранного способа разрешения конфликта необходимо тщательно проанализировать данный конфликт и на основе данного анализа продумать технологию его разрешения и тактические методы и приемы. Анализ конфликта предполагает выявление предмета, участников, их приоритетов, выбор стратегии его разрешения на основе прогноза последствий различных сценариев развития событий

**Например, упражнения.** Разыгрываются разные конфликтные ситуации. Производится видеосъемка. Затем осуществляется просмотр без звука, со звуком. Участники тренинга делятся впечатлениями о соответствии вербальной и невербальной коммуникации. Делятся своим опытом в разрешении конфликта.

**Моделирование профессиональной деятельности работников золотодобывающего предприятия при непосредственном выполнении своих трудовых обязанностей.**

### **Тренинг 1. Формирование и развитие навыков коммуникативной самопрезентации**

Цель тренинга – сформировать у участников базовые умения и навыки эффективной коммуникативной самопрезентации в процессе профессионального общения с учетом специфики ситуации и индивидуально-психологических особенностей партнеров.

Коммуникативная самопрезентация – это осознанное представление своего образа (имиджа) партнеру по коммуникации с целью позиционировать себя определенным образом, продемонстрировать принадлежность к какой-либо группе (профессиональной, социальной, культурной) и настроить его на конструктивное общение.

Умение правильно представить и подать себя партнеру по общению является одной из важнейших характеристик специалиста ФНС, позволяющих:

1. Эффективно завязывать деловые контакты.
2. Поддерживать продуктивный рабочий диалог с партнером.
3. Решать профессиональные задачи любой степени сложности.
4. Уверенно чувствовать себя при исполнении должностных обязанностей.
5. Достигать поставленных в общении целей.

Коммуникативная презентация должна соответствовать:

1. Представлению об образе «идеального» сотрудника ФНС России.

2. Конкретной ситуации делового взаимодействия: личная встреча, телефонный разговор, презентация, переговоры, напряженная или конфликтная ситуация.

3. Демографическим и индивидуально- психологическим особенностям партнеров по коммуникации: пол, возраст, уровень образования, коммуникабельность, особенности речи и невербального поведения.

Примерный алгоритм работы сотрудника золотодобывающего предприятия с коллегой :

1. Поздоровайтесь.
2. Представьтесь.
3. Внимательно выслушайте запрос (просьбу) партнера.
4. Уточните просьбу , если что-то осталось неясным.
5. Предложите варианты решения вопроса (проблемы).
6. Сохраняйте приветливое и доброжелательное выражение лица.
7. Выражайтесь четко и ясно.
8. Демонстрируйте заинтересованность в диалоге.
9. Отслеживайте собственное невербальное поведение и сигналы от партнера.
10. Уточните, в какой степени коллега сумел достичь своей цели.
11. Попрощайтесь.

**Например, упражнение.** На заданную тему за определенное тренером время подготовить доклад. Время доклада 2 минуты (управление временем). Затем участники группы делятся впечатлениями. Следует опробовать новый образ за пределами тренинга – дома, в кругу друзей. (Варианты: 1) Вы – новый начальник предприятия. Ранее в этой должности вы не работали и никого из сотрудников не знаете. Выступите с речью на первом собрании трудового коллектива. 2) На предприятии проводятся дни открытых дверей для студентов. Выступите с информационным сообщением перед студентами).

### **Завершение тренинга и оценка его результатов.**

Оцените прошедший тренинг и его эффективность лично для Вас.

1. Чему Вы научились на тренинге, что нового открыли для себя?
2. Что больше всего понравилось на тренинге и почему?
3. Что не понравилось, мешало, вызывало досаду или раздражение?
4. Как Вы оцениваете свой вклад в тренинг?
5. Как проявили себя ваши партнеры во время тренинга?
6. Другие (мысли, замечания, предложения).

### I. Аутогенная тренировка

Аутогенная тренировка (АТ) является одним из вариантов самовнушения. С ее помощью человек может оказывать существенное влияние на психические и вегетативные процессы в организме, в том числе на не поддающиеся произвольной сознательной регуляции.

В начальную ступень входят 6 упражнений, благодаря которым можно научиться произвольно влиять на ряд процессов организма, в норме не подчиняющихся сознательному контролю.

Итогом этого этапа АТ являются шесть навыков:

- вызывать ощущение тяжести в конечностях,
- вызывать ощущение тепла в конечностях,
- нормализовать ритм сердечной деятельности,
- нормализовать ритм дыхания,
- вызывать ощущение тепла в эпигастральной области,
- вызывать ощущение прохлады в области лба.

На первом этапе лучше всего заниматься в тихом, спокойном помещении с мягким, неярким светом, с комфортной температурой, в свободной одежде. По мере освоения методики АТ тренировку можно будет применять в любой обстановке: на работе, дома, даже в транспорте.

Глаза обычно закрыты. Заниматься АТ можно 1-3 раза в день по 10-20 мин ( время подбирается индивидуально). Лучше проводить АТ перед подъемом – утром, днем в обеденный перерыва и вечером – перед уходом ко сну. Если кому – то трудно запомнить формулы самовнушения, то на первых порах можно использовать магнитофон, на который эти формулы зачитываются спокойным, неторопливым голосом.

Для тренировки можно использовать одно из следующих положений:

*Лежа на спине:* голова на низкой подушке, руки вдоль туловища, ноги вытянуты и немного разведены носками наружу;

*В кресле:* затылок и спина удобно и мягко опираются на спинку кресла. Руки расслаблены, лежат на подлокотниках или на бедрах;

*Сидя на стуле:* позвоночник слегка согнут так, что плечи свисают вперед, голова опущена, руки расслаблено лежат на бедрах, кисти свешены внутрь, ноги удобно расставлены – это так называемая поза кучера, в которой можно сидеть длительное время не напрягаясь.

В начале занятий используют формулы самовнушения (слова, произносимые в отдельных дыхательных циклах, отделены друг от друга двумя косыми чертами), приведенные ниже.

«Я (на вдохе) – отдыхаю (на выдохе)»

«Я (на вдохе) – спокоен (на выдохе)»

«Я (на вдохе) – расслабляюсь (на выдохе) // и (на вдохе) – успокаиваюсь (на выдохе)».

«Моя рука – становится теплой»

«Рука – тяжелая и теплая»

«Обе руки – тяжелые и теплые»

«Я – спокоен. Я – совершенно спокоен»

«Тепло – заполняет руки. Потом – ноги»

«Все тело – согревается. Мышцы – расслаблены»

«Приятное тепло – смывает все неприятности»

«Я – спокоен. Я – совершенно спокоен».

Когда человек достаточно расслабится и погрузится в дремотное состояние (его еще называют аутогенным), то можно перейти к активной фазе АТ – формулам самовнушения. Дело в том, что в обычном бодрствующем состоянии внушаемость человека низкая, а в аутогенном состоянии – высокая. Поэтому после расслабления вы можете легко внедрить в свое подсознание нужные программы, которые плохо усваивались в обычном состоянии.

## **II. Дыхательные техники**

Наше психологическое состояние отражается на характере дыхания, а, с другой стороны, изменяя характер дыхания, мы можем изменять в нужную сторону свое настроение. Эти факты объясняют, почему во всех восточных духовных и телесных практиках (начиная от йоги до карате) дыхательные упражнения обязательно входят в базовые навыки и начинающих учеников и опытных мастеров.

## **III. Мышечная релаксация**

В 30-х годах прошлого века Эдмунд Джекобсон (в другой транскрипции – Якобсон) опубликовал свой труд «Прогрессивная релаксация», где показал, что наши психические проблемы и наше тело взаимно связаны друг с другом: тревога и беспокойство вызывают мышечное напряжение, а напряжение мышц, в свою очередь, усиливает негативные эмоции. В результате у человека, часто переживающего стрессы, формируется так называемый «мышечный корсет», который он постоянно носит и который служит причиной психического напряжения. Дело в том, что мозг, получая дополнительную порцию возбуждения от напряженных мышц, еще больше возбуждается и посылает обратно к мышцам новые приказы.

Для данного метода Джекобсон предложил использовать на первый взгляд парадоксальный путь – сначала максимально напрячь мышцы и лишь, потом попытаться сбросить напряжение. Оказалось, что, используя «принцип контраста», можно более четко воспринимать степень расслабления мышц, а затем и сознательно управлять этим состоянием.

Как отмечают специалисты в области управления функциональным состоянием, характерной чертой данных упражнений является чередование сильного напряжения и быстро следующего за ним расслабления соответствующей мышечной группы. При этом субъективно процесс

расслабления представлен ощущениями размягчения, распространения волны тепла и приятной тяжести в прорабатываемом участке тела, чувством покоя и отдыха.

#### **IV. Рациональная психотерапия**

Высокотревожным людям рациональная психотерапия помогает снижать субъективную значимость ситуации, переносить акцент на осмысление деятельности и формирование уверенности в успехе, а лицам с низким уровнем тревожности она, напротив, помогает повышать внимание к мотивам деятельности, усиливая чувство ответственности. В качестве примера применения рациональной терапии в снижении уровня стресса можно привести несколько когнитивных постулатов, помогающих по-новому взглянуть на психотравмирующую ситуацию и снизить уровень эмоционального напряжения.

#### **Определение сферы своей компетенции**

Мысленно очертите вокруг себя область, куда входит то, что вам принадлежит, что вы любите, на что можете влиять – «круг вашей компетентности». Туда войдет ваш дом, ваши близкие и друзья, ваши любимые занятия, ваши планы и т.д. За этот круг неизбежно попадут множество вещей от далеких галактик до величины налога на добавленную стоимость. Подумайте над этим и осознайте, что мы не можем и не должны стремиться контролировать все в этом мире, а также реагировать на все, что в нем происходит.

#### **Жить «Здесь и сейчас»**

Мы находимся между двумя Вечностями: той, что уже прошла, и той, что еще не наступила. И пока мы на мгновение задержались между Прошлым, в котором *уже* ничего нельзя изменить, и Будущим, которое *еще* нельзя изменить, мы, из-за краткости этого положения, находимся в безопасности. В этом бесконечно малом и одновременно бесконечно большом мгновении Перехода у нас есть, во-первых, возможность расслабиться и перевести дух, а во-вторых, шанс изменить свою жизнь к лучшему. Поэтому давайте научимся

ценить драгоценный миг настоящего, потому что это единственная реальность нашей жизни, в которой мы существуем.

### **Лучшее – враг хорошего**

Совершенствоваться можно до бесконечности. Если все время стремиться к совершенству, то можно тратить слишком много сил на процесс – и потерять из виду конечную цель. Многие люди доводят себя до состояния хронического стресса тем, что пытаются добиться совершенства там, где это вовсе не обязательно. Таким людям можно напомнить слова Ганса Селье, который предупреждал: «Признайтесь, что совершенство невозможно. Установите себе реальную вершину, стремитесь к ней и довольствуйтесь этим. Оставьте себе время для радостей и отдыха».

Разделяйте ролевые функции и личностные реакции.

С проблемой смещения личностных и ролевых реакций часто сталкиваются представители многих профессий, которые по долгу службы вынуждены принимать или выполнять непопулярные решения. Чтобы сохранить в таких условиях душевное равновесие и не стать жертвой стресса, нужно уметь отделять свою социальную роль от собственной личности. Для этого нужно осознать, какие ваши поступки являются ролевыми (фактически независящими от вас), а какие вы принимаете исходя из своих личных пристрастий и установок. Мысленно сравните свою профессиональную роль с профессиональной одеждой (мундиром, спецовкой), и когда вы вынуждены выполнять неприятные для других действия, представляйте себе, что эти действия идут не от вас, а от вашей спецодежды. Когда же люди будут направлять на вас поток отрицательной энергии, пусть она также уходит в ваш мундир. Раз в неделю вытряхивайте вашу рабочую одежду или чистите ее, представляя, как вместе с пылью с нее слетают все негативные чувства и пожелания.

## Прагматизация стресса

Если кто-то критикует вас или говорит вам неприятные вещи, то прежде чем выпускать из надпочечников порцию разрушительного адреналина, сделайте эмоциональную паузу (для этого можно выдохнуть и на время задержать дыхание), после чего спросите себя: «Какую пользу я могу извлечь из данных слов?» Поверьте, что при желании пользу извлечь можно из чего угодно: из навоза получается прекрасное удобрение, зубная боль служит источником доходов стоматолога, а из бытового мусора в Японии получают электричество. Точно так же и из запальчивой критики вы, если постараетесь, можете извлечь какую-то новую информацию о себе или о собеседнике. А дальше нужно совершить самый трудный, но увлекательный поступок: похвалить своего оппонента!

Способы диссоциации от причины стресса.

Первый прием диссоциации связан с изменением масштаба события. К примеру, если у человека вскочил прыщ на лбу, это может показаться довольно неприятным делом, особенно если он рассматривает его в упор в зеркало, да еще через увеличительное стекло. Его эмоциональное напряжение уменьшится, если он представит себе, как этот прыщ будет выглядеть с другой стороны улицы или с расстояния в километр? С поверхности с Марса?

Второй прием диссоциации связан с изменением не пространственного, а временного масштаба. Подумайте, как вы будете думать о своем эмоциональном порыве через месяц? Наверное, он покажется мелкой стычкой по забытому поводу. А через год вы будете помнить, из-за чего у вас сегодня подскочило давление? Вряд ли. А через пятьдесят лет?

Третий прием связан с изменением так называемых «субмодальностей», т.е. характеристик нашего восприятия окружающего мира. Например, человек может представить ситуацию, которая вызывает у него стресс, в виде черно-белой неподвижной картинки. Он также может изменить пропорции картинки, сделать одних персонажей крупнее, а других мельче, чем они были на самом

деле. При этом образы людей или предметов, которые являлись источником стресса, обычно, уменьшают или делают изображение нечетким и блеклым.

Четвертый прием диссоциации может подойти для людей, затрудняющихся при создании зрительных образов. В этом случае вы можете взять несколько мелких предметов (скрепок, пуговиц, шахматных фигурок и т.д.) и смоделировать стресс, изобразив себя и других участников стрессовой ситуации в игровой форме. Взгляд со стороны и свое превращение в маленькую фишку сыграют свое положительное дело, и вы сможете гораздо спокойнее посмотреть на все происходящее.

### **Использование позитивных образов (визуализация)**

Для того чтобы избавиться от стресса, нужно фиксироваться не на своих отрицательных эмоциях, а на положительных переживаниях, и следует думать не о проблемах, а путях выхода из них. Первый шаг к этому – это создание соответствующей словесной формулы, которая символизировала бы будущую цель. Она может быть выражена одним словом («здоровье», «смелость»), а может быть сформулирована в виде целого предложения («Я очень хочу сдать экзамен на отлично»). Однако, применяя подобный вербализованный способ достижения цели, мы можем столкнуться с трудностями по пути его реализации. Это связано с тем, что подсознание человека слабо реагирует на словесные формулы и гораздо восприимчивее к чувственным образам, создаваемым в сознании. «Образ скажет больше, чем тысячи слов», - гласит народная мудрость, поэтому для уменьшения стресса нужно научиться создавать убедительные, яркие, мощные, звучащие образы. Для одних людей лучше подходят зрительные образы, для других – слуховые, для третьих – телесные, но лучше всего стимулируют и вдохновляют комбинированные образы, в которых участвуют все модальности.

## **V. Нейролингвистическое программирование (НЛП)**

НЛП как метод базируется на исследовании оптимальных способов достижения успеха в самых разных сферах жизни – межличностной коммуникации, терапии, образовании, бизнесе, личностном росте – и представляет собой синтез методик Ф.Перлза (гештальт-терапия), В. Сатир (семейная терапия) и М.Эриксона (гипнотерапия), к которым основатели НЛП Дж.Гриндер и Р.Бэндлер добавили свое представление о структуре человеческого языка. Основатели НЛП подчеркивали важность языка как основного средства коммуникации и структурирования индивидуального жизненного опыта, а также предполагали возможность «программирования» поведения индивидуума путем подбора оптимальных стратегий организации внутреннего опыта.

Таким образом, на основании результатов исследования разработаны рекомендации относительно ранней психопрофилактики эмоционального выгорания сотрудников золотодобывающего предприятия, составлена социально-психологическая психокоррекционная программа. Эффективность апробации полученных результатов на практике предполагает использование предложенной системы в психопрофилактических и диагностических целях.

Полученные теоретико-экспериментальные данные и предложенная программа психопрофилактики эмоционального выгорания могут использоваться в работе с сотрудниками золотодобывающего предприятия на курсах повышения квалификации.

При этом расширяется сфера осознания человеком самого себя. Появляется тенденция уделять своим отношениям с другими людьми столько же внимания, сколько содержанию общения (в том числе, делового). Возникает стремление принимать и реализовывать нестандартные, творческие идеи. Более вероятными оказываются конструктивные решения межличностных разногласий и проблем. Повышается самооценка. Усиливаются чувства эмпатии и близости по отношению к другим людям и окружающему миру в

целом. Изменения общения наблюдаются как в профессиональной сфере, так и в сфере отношений с близкими людьми.