

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П.
Астафьева»

(КГПУ им. АВ.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра специальной психологии

Радова Анастасия Евгеньевна

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**Программа психологической коррекции эмоционального выгорания
менеджеров страховой компании**

Направление подготовки 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психологическое консультирование и психотерапия

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

И.О. Заведующего кафедрой

Канд. пед. наук, доцент, Черенева Е.А.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)


(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы

Канд. психол. наук, доцент, Верхотурова Н.Ю.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

01.06.2021 
(дата, подпись)

Научный руководитель

Канд. мед. наук, доцент, Потылицина В.Ю.

(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

01.06.2021 
(дата, подпись)

Обучающийся

Радова А.Е.

(фамилия, инициалы)

01.06.2021 
(дата, подпись)

Красноярск 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	2
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ	6
1.1. Эмоциональное выгорание: основные понятия, сущность и симптомы данного феномена	6
1.2. Причины и факторы развития эмоционального выгорания.....	14
1.3. Особенности профессиональной деятельности менеджеров страховой компании и способы устранения эмоционального выгорания.....	22
Выводы по первой главе.....	28
ГЛАВА II. ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ.....	29
2.1. Организация и методы исследования	29
2.2. Анализ результатов исследования.....	34
Выводы по второй главе.....	41
ГЛАВА III. ПРОГРАММА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ	42
3.1. Научно-методологическое обоснование коррекции синдрома эмоционального выгорания у менеджеров страховой компании	42
3.2. Содержание программы коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховой компании.....	47
3.3. Анализ результатов формирующего эксперимента	63
Выводы по третьей главе.....	70
Заключение	71
Список литературы	74
Приложения	86

Введение

Актуальность данной темы исследования заключается в том, что синдром эмоционального выгорания все чаще встречается в нашем современном мире. Особенно подвержены этому явлению люди, работающие в профессиональных сферах «человек – человек». К такому типу профессий относится и менеджер страховой компании, деятельность которого насыщена экономическими, организационными и социально-психологическими стрессами. В результате чего накапливаются внутренние отрицательные эмоции, и если не происходит «освобождение» от них, то наступает эмоциональное выгорание.

Кроме того, данный синдром затрагивает не только самочувствие отдельных сотрудников, но и деятельность всей организации в целом.

Реальная практика показывает, что в настоящее время очень часто прослеживается потеря интереса к рабочим обязанностям в течение первых двух лет работы. При этом доказано, что выгорание – не вопрос слабости или плохого отношения людей к труду. Скорее это проблема несоответствия человеческих возможностей рабочим требованиям. И чем больше это несоответствие, тем мощнее потенциал выгорания.

Люди, находящиеся в постоянном стрессе, напряжении не могут эффективно выполнять свои рабочие функции, а также переносят свои отрицательные эмоции на окружающих.

При этом в настоящее время существуют противоречия между различными теориями о причинах и способах устранения эмоционального выгорания.

С чем как раз и связана проблема исследования, которая заключается в недостаточной научной изученности и проработанности коррекции эмоционального выгорания сотрудников страховых компаний.

По этой причине современной науке просто необходима действенная программа коррекции данного явления, ведь оно негативно влияет на качество работы сотрудников, их жизнь и здоровье.

Объектом данного исследования является эмоциональное выгорание менеджеров страховых компаний.

Предмет исследования: психокоррекция синдрома эмоционального выгорания работников страховых компаний.

Цель исследования: написание программы психологической коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховой компании.

Задачи:

- определить понятие, сущность, причины и симптомы эмоционального выгорания;
- выявить особенности эмоционального выгорания менеджеров страховой компании;
- определить и описать этапы, методы и методики исследования;
- исследовать уровень эмоционального выгорания сотрудников АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда») и проанализировать полученные результаты;
- разработать программу психологической коррекции эмоционального выгорания и апробировать ее на работниках АО «АльфаСтрахование»;
- проанализировать результаты исследования эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование» после проведения психологической программы коррекции.

Гипотеза исследования: развитие эмоционального выгорания в большей мере связано с воздействием таких факторов как профессиональная специфика и проблемы в организации трудового процесса, что можно исправить с помощью психокоррекционной программы.

Методологическую и теоретическую основу исследования составляют: системный подход в исследовании; принцип личностно-деятельностного подхода; принцип единства сознания и деятельности; гуманистический подход в исследованиях развития личности.

В ходе исследования были использованы теоретические (анализ и синтез научной литературы, обобщение и сравнение информации) и эмпирические (тестирование, беседа, анкетирование, эксперимент) методы.

Основные методики исследования:

1. Диагностика уровня «Эмоционального выгорания» В.В. Бойко;
2. Методика диагностики эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой.

База исследования: Красноярский филиал АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда»).

Этапы исследования:

Первый этап (ноябрь 2019 – май 2020 гг.) – теоретическая часть, включающая определение проблемы и гипотезы исследования, постановку цели, задач исследования, подбор и изучение научной литературы по теме эмоционального выгорания, а также анализ различных методик диагностики.

Второй этап (июнь 2020 – февраль 2021 гг.) – эмпирическая часть, включающая организацию констатирующего эксперимента, разработку и внедрение программы психологической коррекции эмоционального выгорания сотрудников страховой компании, итоговый анализ результатов исследования.

Научная новизна работы: в настоящее время программ психологической коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховых компаний очень мало. Разработка такой программы позволит внести свой вклад в развитие и расширение практических методов коррекции.

Теоретическая значимость исследования посвящена раскрытию понятия эмоционального выгорания, определению причин и способов борьбы с данным явлением. Ведь незначительное число работ, посвященных изучению профессионального выгорания, его профилактики и коррекции для

менеджеров страховой компании свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями данной теме.

Практическая значимость исследования: разработанная программа психологической коррекции эмоционального выгорания менеджеров страховой компании может быть использована психологами широкого круга организаций и адаптирована для других профессий.

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы (102 источника) и 4-х приложений. Основной текст работы проиллюстрирован 3 таблицами и 5 рисунками.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

1.1. Эмоциональное выгорание: основные понятия, сущность и симптомы данного феномена

Эмоциональное выгорание – это особый комплекс психологических проблем, которые могут возникнуть у человека в период его профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание в литературе рассматривается лишь с недавнего времени, что обуславливает определенную «размытость» данного понятия.

Принято считать, что впервые термин «эмоциональное выгорание личности» ввёл Герберт Фрейденбергер в 1974 году для характеристики здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами в эмоционально-загруженной атмосфере организации. Данное явление связывалось с постоянными стрессами на работе, ощущением внутреннего напряжения, истощения и неспособностью должным образом выполнять свои обязанности. Ученый наблюдал этот синдром у специалистов так называемых «помогающих» профессий – людей, с полной самоотдачей и с большим воодушевлением работавших в общественных организациях. После нескольких месяцев подобной добровольной деятельности у этих людей наблюдалось появление целого ряда характерных негативных психических особенностей: эмоциональное истощение, раздражительность, цинизм и т. д.

Изначально изучение явления эмоционального выгорания рассматривали через психиатрические подходы. Данное состояние называли самостоятельным психиатрическим диагнозом. Попытались объединить с родственными понятиями такими, как депрессия или посттравматическое стрессовое расстройство. При этом к числу подверженных эмоциональному выгоранию относили лишь сотрудников медицинских учреждений и благотворительных организаций[22].

Второй этап изучения данного явления можно рассматривать как социально-психологический – в группу профессионального риска были включены практически все профессии, относящиеся к системе «человек – человек» и смысл данного явления изменился.

Уточняя данную позицию, К. Маслач, считает, что профессиональную деятельность этих людей объединяет постоянный тесный контакт с людьми. Такой контакт трудно поддерживать длительное время, он требует больших эмоциональных затрат. По ее мнению, синдром эмоционального выгорания – синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, негативное отношение к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к людям и обесценивание собственных достижений. «Выгорание – плата за сочувствие» – так назвала К. Маслач свою книгу. В ней лаконично представлены результаты исследований рассматриваемого феномена. Ее новый взгляд на проблемы стресса, с учетом его влияния на способность людей к общению, сразу был подхвачен множеством ученых и психологов во всех странах [61].

Давая свое определение синдрому выгорания, известный психолог-психотерапевт Р. Кочюнас обозначил его как сложный психофизиологический феномен, сопровождающийся не только эмоциональным, но еще умственным и физическим истощением, на фоне продолжительной эмоциональной нагрузки [49].

По мнению А. Хозчайлд, в основе выгорания лежит степень идентификации личности. Он говорит о том, что конфликт между истинно испытываемой и требуемой эмоцией ведет к выгоранию, так как уменьшаются эмоциональные ресурсы индивида (эмоциональное истощение) и усиливается цинизм, отчуждение (деперсонализация) [93].

Представление синдрома эмоционального выгорания в виде особой формы экзистенциального вакуума, в которой доминирует картина истощения, выразили А. Лэнгле и В. Франкл. Они считали, что истощение –

ведущий симптом и основная характеристика синдрома эмоционального выгорания. Кроме ведущего симптома, ими были выделены дополнительные три: деперсонализация (как дегуманизация), переживание собственной неэффективности и витальная нестабильность [58].

В отечественной психологии первым упомянул о феномене, близком выгоранию, Б.Г. Ананьев, который употреблял термин «эмоциональное сгорание» для обозначения отрицательного явления, связанного с межличностными отношениями и возникающего у людей помогающих профессий. Российские психологи также часто описывали явления, схожие с выгоранием, в своих работах, связанных с исследованием стресса [1].

К примеру, Н.Е. Водопьянова рассматривает эмоциональное выгорание как тенденцию к разрушению личности, развивающуюся во времени вследствие дезадаптации к широкому спектру стрессов, связанных с коммуникациями в профессиональной деятельности [17].

А с точки зрения В.В. Бойко, эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избирательные психотравмирующие воздействия [9].

В противовес этому мнению выступает Л.А. Китаев-Смык, который утверждает, что личностные изменения не являются защитой, а наоборот, представляют нарушение защитных систем психики [42]. Автор считает, что проявления «выгорания» можно свести к трем последовательно сменяющим друг друга формам:

- 1) «уплощение эмоций» (равнодушие ко всему становится навязчиво-болезненной чертой характера, человек не испытывает эмоциональных переживаний или душевных смятений);
- 2) «конфронтация с клиентом» (после усердного желания как можно лучше обслуживать клиентов, возникает застойное переживание обиды на несправедливое вознаграждение или после

неудачной сделки, после чего чувство стойкой неприязни к клиентам возрастает и укореняется);

- 3) «потеря ценностных ориентаций» (возникает недоверие к высказываниям партнеров, неоправданная критичность к себе и к окружающим, обесцениваются персональные и профессиональные достижения, происходит утрата представлений о ценностях жизни). Эта форма наиболее социально и экономически опасна.

Одними из первых рассмотрели эмоциональное «выгорание» как поэтапный процесс Дж. Эдельвич и А. Бродский. Их концепция получила название «поэтапного прогрессирующего разочарования». По их мнению, «эмоциональное выгорание» происходит в результате «фрустрации идеалистических ожиданий из-за повседневной реальности» [33]. Они выделяют четыре этапа данного процесса:

- 1) «этап энтузиазма» (высокая активность, желание трудиться);
- 2) «этап стагнации» (происходит смещение акцентов на удовлетворение собственных интересов);
- 3) «этап фрустрации» (неспособность реализовать цели первого и второго этапов, в связи с чем возникает чувство беспомощности);
- 4) «этап апатии» (проявляется отстраненность человека от работы).

Подобные идеи поддерживают и другие авторы, которые указывают на нереализуемые ожидания или нерациональное использование ресурсов как факторы риска развития синдрома.

Интересной является точка зрения С. Г. Фишера, который рассматривает выгорание как нарциссическое личностное расстройство. Индивиды, которые чрезмерно идеализируют свою работу и сталкиваются с постоянным разочарованием, могут выйти из затруднительного положения либо уменьшив свои идеалы, либо оставив эту работу. Однако некоторые вместо того, чтобы уменьшить свои идеалы или искать новую работу, удваивают свои усилия для того, чтобы достичь своих нереалистичных

целей. Это нарциссическая иллюзия, по мнению автора, может легко привести к выгоранию [28].

Но, одно можно сказать точно, эмоциональное выгорание является длительным процессом, иногда формирующимся несколько лет, истощающим ресурсы человека, способствующим снижению эффективности в работе и оценки своей успешности в выполнении задач.

На сегодняшний день до сих пор отмечаются разногласия терминологического плана, а также понимания и толкования проблематики эмоционального выгорания. Для обозначения и описания исследуемого явления используется множество схожих, но в тоже время отличающихся терминов, таких как «эмоциональное сгорание», «перегорание», «синдром эмоциональной деформации», «профессиональное выгорание», а также «психическое выгорание». Все они обозначают близкие процессы, однако последний термин включает в себя большое количество факторов и соответственно может иметь более размытые и широкие границы по сравнению с другими [71].

При этом Д. Г. Трунов (доктор философских наук, профессор Пермского государственного университета) отличает синдром эмоционального выгорания, например, от понятия профессиональной деформации. По его мнению, профессиональная деформация проявляется в жизненных ситуациях вне работы. А синдром сгорания в этом плане представляется как потеря роли «Я - профессионального» и внедрение «Я - человеческого» в область профессиональной компетенции [43].

В настоящее время все больше авторов не ограничивают сферу проявления эмоционального выгорания только помогающими профессиями. Например, А. Пайнс и Е. Аронсон рассматривают данный феномен как синдром переутомления, который может встречаться в любой профессии, а также и за пределами профессиональной деятельности (к примеру, в работе по дому) [31].

В целом всё-таки эмоциональное выгорание можно представить как негативное психологическое явление, во многом связанное со спецификой профессии и проявляемое через психофизическое истощение, развитие дисфункциональных установок и снижение мотивации, наблюдаемое у лиц без психопатологии, но под воздействием постоянных стрессов.

Стоит также отметить, что существует несколько вариантов моделей формирования синдрома эмоционального выгорания [75]:

1. Однофакторная модель эмоционального выгорания (А. Пайнс, Е. Аронсон) представляет данный феномен как состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение является главной причиной, а остальные проявления считаются следствием.

2. В следующей двухфакторной модели (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х.Сиксма) синдром эмоционального выгорания состоит из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент («аффективный») относится к жалобам на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй – «установочный», проявляется в отстранении и изменении отношения либо к себе, либо к другим людям.

3. Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон) эмоционального выгорания включает в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Эмоциональное истощение – основная составляющая, которая проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

Редукция проявляется в нивелировании деловых качеств, что характеризуется отказом от профессионального роста, резким падением интереса к труду и собственной жизни.

4. В четырехфакторной модели (Л. Мимз, К. Иваниски, Р. Шваб) выгорания один из его элементов (истощение, деперсонализация или

редуцирование личных достижений) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация может быть связана с работой и с клиентами.

По мнению ученых, эмоциональное выгорание подтверждается проявлением очень разнообразных признаков и симптомов: от физической усталости, перепадов настроения и излишней эмоциональной напряженности, до состояния глубокой безысходности, отчаяния, ощущения пустоты и бессмысленности жизни. Под влиянием синдрома выгорания изменяются ценностные ориентиры личности, меняется смысл и качество жизнедеятельности. Все эта отрицательная гамма чувств и ощущений может привести к деформации личности.

Условно, все симптомы можно разделить на несколько основных групп, что отражено в таблице 1.

Таблица 1 – Виды симптомов эмоционального выгорания.

Психофизические	Эмоциональные	Интеллектуальные	Поведенческие	Социально-психологические
– постоянная усталость	– недостаток эмоционально-волевых ресурсов	– снижение интереса к новым идеям и концепциям	– отказ от принятия решений	– безразличие к общению
– эмоциональная опустошенность	– пессимизм и апатия	– утрата вкуса и интереса к жизни	– снижение энтузиазма	– ощущение, что работать становится тяжелее
– нарастание безразличия	– цинизм, проявления черствости в работе и личной жизни	– предпочтение стандартных шаблонов, схем, рутин	– безразличие к результату своего труда	– пассивность, депрессия, подавленность
– частые беспричинные головные боли	– равнодушие	– отказ от участия в творческих экспериментах, тренингах, семинарах	– импульсивное поведение	– отстраненность, чувство вины, обиды
– нарушение сна	– ощущение беспомощности и безнадежности	– явный формализм и чиновничество в выполнении работы	– излишнее употребление алкоголя, курение и частый прием медикаментов	– конфликтность
– резкая потеря или резкое увеличение веса				– повышенная раздражительность
– одышка или нарушения дыхания				– социальные контакты ограничиваются работой.

Развитие эмоционального выгорания Дж. Гринберг рассматривает как пятиступенчатый прогрессирующий процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий [23]:

1. Стадия «медового месяца» – сотрудник, обычно с энтузиазмом выполняющий порученные ему задания, по мере усугубления рабочих стрессов становится менее деятельным и в последствие с меньшим удовольствием выполняет свои обязанности.

2. Стадия «недостатка топлива» – появляется чувство усталости и апатии. При отсутствии дополнительного стимулирования работник теряет интерес к своему труду и снижает продуктивность своей деятельности, появляется отстраненность от своих профессиональных обязанностей.

3. На «стадии хронических симптомов» работа без отдыха приводит к измождению, появляется раздражительность, обостренная злоба и подавленность. Для некоторых характерно также постоянное переживание дефицита времени (синдром менеджера).

4. В «стадии кризиса» обостряются либо развиваются хронические заболевания, вследствие чего возможна частичная потеря трудоспособности. Углубляются переживания недовольства собой, собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Стадия «пробивание стены» характерна переходом психологических и физиологических проблем в острую форму, которая ставит под угрозу карьеру и трудоспособность профессионала, а также провоцирует развитие опасных болезней, которые могут угрожать жизни.

Механизм синдрома эмоционального выгорания срабатывает так, что человек входит в это психологическое состояние, когда возникает ситуация высокого эмоционального напряжения. При этом на фоне хронического стресса, под воздействием среды, неверных ожиданий, приводящих к нарушению идентификации личности, происходит активизация психологических защит человека, действующих на бессознательном уровне.

На начальных стадиях развития это может выражаться через отстраненность и редукцию деятельности, а при сильном развитии, симптомы могут перейти в область психосоматических расстройств.

1.2. Причины и факторы развития эмоционального выгорания

Ученые по-разному оценивают причины формирования синдрома эмоционального выгорания. Одни из исследователей рассматривают его в рамках астеносубдепрессивного синдрома, считая его малоизученным вирусным заболеванием. Другие думают, что эмоциональное выгорание является следствием неблагоприятных изменений иммунной системы, третьи видят в нем результат комплексных негативных воздействий урбанистического образа жизни [5].

Специалисты утверждают, что чрезмерное увлечение работой свидетельствует об эмоциональных проблемах и также способствует «выгоранию». Считается, что больше других работают перфекционисты и люди с возбудимой нервной системой и духом конкуренции. Как правило, за этим скрывается «комплекс отверженного» [38].

Предпосылки возникновения синдрома эмоционального выгорания могут быть разными в зависимости от сложившейся ситуации. Но, опираясь на различные теории и мнения исследователей, можно выделить два основных типа предпосылок развития эмоционального выгорания: организационные и личностные [80].

К организационным причинам относятся: высокий уровень многозадачности; ненормированный график работы; плохие отношения с коллективом; нехватка времени на отдых; отсутствие профессионального развития; неудовлетворенность уровнем вознаграждения за труд; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; отсутствие поощрения; высокая степень неопределенности в оценке работы; отсутствие значимости выполняемых функций и т. д.

Среди личностных причин можно выделить следующие: низкая самооценка; перфекционизм; тревожность; трудоголизм; низкий уровень стрессоустойчивости; замкнутость; проблемы в личной жизни; невротизм; определенные мотивационные особенности и т. п.[51]

К факторам, предрасполагающим к развитию синдрома выгорания у менеджеров, относят такие личностные характеристики, как интроверсия, низкое самоуважение, скромность и застенчивость, низкий уровень эмпатии, реакция на стресс по типу А и др.

При этом А. Б. Леонова и А. А. Качина отмечают, что организационные факторы, связанные с работой и стилями поведения в фирме, в большей мере увеличивают риск «выгорания», чем личностные факторы менеджеров [55].

По их мнению, можно выделить следующие стресс-факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания у менеджеров:

- слишком высокое разнообразие и сложность профессиональных задач;
- низкая автономия при высокой степени ответственности за результаты труда;
- отсутствие ясных перспектив карьерного роста;
- переработка и координация больших потоков информации;
- необходимость продвигать «в народ» непопулярные решения руководства;
- включенность в конкурентные отношения с собственными подчиненными и руководителями других подразделений;
- противоречивость роли (внутриролевой конфликт);
- нерегламентированный характер труда;
- перенасыщенный временной график;
- высокая интенсивность интеллектуальных нагрузок;
- большое количество коммуникаций разного уровня.

Многие ученые выделяют ролевой фактор развития эмоционального выгорания как один из основных. Работа в ситуации нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные обязанности резко повышает вероятность выгорания даже при низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания и те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий [62].

Некоторые авторы выделяют лишь три основных фактора, влияющих на эмоциональное выгорание [86].

Первый фактор снижает вероятность синдрома выгорания и сочетает в себе высокий уровень коммуникативных навыков, стремление к саморазвитию, креативный подход в решении профессиональных задач, ориентацию на стратегию сотрудничества и компромисса.

Второй фактор наоборот повышает развитие эмоционального истощения и деперсонализации. Он включает заниженную самооценку, эмоциональную неустойчивость, низкую активность и неумение формировать свою команду, использование стратегии ухода от проблем.

Третий фактор эмоционального выгорания менеджеров – это неопределенные личные цели и ценности, консерватизм, негибкость в выборе модели поведения. Личностные качества и умения, составившие второй и третий факторы, могут рассматриваться как персональные факторы риска выгорания для менеджеров.

При этом на эмоциональное выгорание влияет также статус несоответствия, медленное или слишком быстрое продвижение по службе, фрустрация из-за достижения «предела» своей карьеры, а также отсутствие гарантированной работы (постоянное ожидание каких-то изменений, нестабильность).

После нескольких десятилетий изучения «синдрома эмоционального выгорания» К. Маслач выделила несколько главных форм несоответствия личности человека требованиям его профессиональной деятельности, которые повышают риск возникновения данного феномена [60].

Первой причиной такого несоответствия становится конфликт между требованиями к работнику и его возможностями. Ощущение своей неспособности и низкого качества результатов труда, угнетая, препятствует оптимальной самореализации и способствует быстрому «выгоранию».

«Выгорание» также возможно, если жажда самостоятельности сотрудника постоянно наталкивается на ограничения условиями деятельности. В таком случае энтузиазм сменяется ощущением угнетенности, возникает представление о своей бесполезности. Появляется озлобленность не только по отношению к начальству, но и к клиентам.

Кроме того, несоответствие вознаграждения за труд субъективным ожиданиям работника также ведет к быстрому «выгоранию» людей определенного типа.

Важную роль в развитии «синдрома эмоционального выгорания» играет отсутствие или утрата положительной поддержки от сослуживцев из-за их «выгорания», культурных, социальных, экономических или других отличий.

Причиной «выгорания» также может стать ущемление чувства справедливости не только к самому человеку, но и другим членам коллектива: непризнание заслуг, унижения, издевательства. Это ведет к «выгоранию», если человек не находит сил и права активно противостоять несправедливостям.

Еще одной причиной «выгорания» в некоторых профессиях становится несоответствие между морально-этическими принципами человека и тем, что от него требуется делать во время его профессиональной деятельности.

При этом важно отметить, что профессиональному выгоранию в большей степени подвержены трудоголики - те, кто работает с высокой самоотдачей, ответственностью, установкой на постоянный рабочий процесс.

Но возникновению эмоционального выгорания способствует и молодой возраст в виду отсутствия жизненного и практического опыта. Кроме того, провоцировать синдром выгорания могут даже болезни или психологические травмы (развод, смерть близкого).

Отечественные психологи чаще всего определяют эмоциональное выгорание как особую реакцию организма, возникающую вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности [82].

Согласно концепции возникновения и развития стресса, работа в стрессовой обстановке приводит к мобилизации внутренних ресурсов и может вызвать как острые нарушения, так и отсроченные последствия. На протяжении первых трех лет воздействия стресс-факторов возрастает число острых реакций, а затем начинают преобладать хронические болезни [36].

Профессиональные стрессы относятся к психологическим стрессам.

С точки зрения физиологии, стресс – это продукт высшей нервной деятельности. В процессе стресса у человека отмечается рассеянное внимание, упадок сил, бессонница, физическое напряжение, пониженное настроение, эмоциональная неустойчивость, агрессия, ему трудно сконцентрироваться на определенном деле. Любое состояние, которое переживает человек, это определенная циркуляция импульсов, и они движутся достаточно длительное время в центральной нервной системе, и это всегда происходит за счет определенного ресурса. Ресурс, на котором работает мозг, это физиологическая энергия, не абстрактная, а конкретная. И она не берется ниоткуда, а из близлежащих зон мозга. Поэтому в этой зоне мозг активен, а на периферии, откуда пришла энергия, он начинает отключаться, таким образом, выгружается активность периферических участков. Происходит энергетическое обеднение, что и является причиной

рассеянного внимания, снижения общего тонуса и энергии. В теле человека основным проводником энергии является мозг (75% чистой энергии потребляет мозг и центральная нервная система, и только 25% приходится на мышечную энергию). Поэтому, когда мозг находится в каком-то ступоре, это снижает общий ресурс организма и чтобы мы не делали, общий тонус организма человек не восстановит, пока не расслабит мозг, голову[7].

С психической точки зрения, стресс – это человеческие переживания, которые могут запускаться не только реально действующими, но и вероятностными событиями, которые еще не произошли.

В профессиональной деятельности человек может просто нервничать по поводу того, что ему не удалось или предстоит выполнить какие-то рабочие задания, или не сложились отношения с начальником, коллегами, клиентами. Такая обеспокоенность приводит к нарушению процесса саморегуляции организма. А от принципа саморегуляции зависит и функционирование мотивационной сферы человека, что непосредственно связано с эффективностью профессиональной деятельности [89]. Так, напряженная работа постепенно превращается в бессодержательное занятие, появляется апатия и даже негативизм по отношению к своим обязанностям, которые сводятся к минимуму.

Подобные стрессы затрагивают не только самого человека, но и весь профессиональный процесс, его результативность. Поэтому в преодолении стресса заинтересован не только сам человек, но и руководство.

В настоящее время профессиональный стресс выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней, а уже в 11-й пересмотренный вариант (МКБ 11) включен профессиональный синдром эмоционального выгорания. При этом данный синдром не классифицируется как медицинское состояние, а считается результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен. Интересен также тот

факт, что «синдром хронической усталости» некоторые страны включили в перечень противопоказаний к донорству [45].

В целом, профессиональный стресс является реакцией на профессиональную ситуацию, которая воспринимается с сожалением и обидой, что проявляется в эмоциональном и психическом реагировании [66]. При этом модель профессионального стресса состоит из следующих основных составляющих:

- 1) профессиональная ситуация (выводит человека из равновесия);
- 2) восприятие профессиональной ситуации как стрессовой;
- 3) эмоциональное возбуждение (страх, гнев, чувство угрозы, потрясение и т.п.) как реакция на события, которые заставляют страдать;
- 4) физиологическое возбуждение (повышение артериального давления, напряжения мышц, учащение сердцебиения т.д.);
- 5) последствия (недомогания, снижение производительности труда; межличностные конфликты и т.д.) [69].

Список стресс-факторов достаточно широк. Любые аспекты профессиональной сферы могут рассматриваться как причина стресса, если они расцениваются личностью как такие, которые несут для нее угрозу.

В литературе также бытует мнение, что «выгорание» заразительно [19]. В таком случае оно возникает как:

- подражание более опытному, но «выгорающему» профессионалу («обезьяний эффект»);
- следование новичка традициям группы «выгорающих» работников («стадный эффект»);
- заражение «выгоранием» из-за представления о пользе его симптомов;
- отсутствие осуждения со стороны авторитарного руководителя агрессивности, грубости подчиненного в общении с клиентами.

Таким образом «выгорание» может задеть весь коллектив и саму организацию целиком.

Эмоциональное выгорание – синдром, развивающийся на фоне хронического стресса, который ведет к истощению энергетических и личностных ресурсов работающего человека. В большинстве случаев такой синдром возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них.

Группы рисков составляют представители социальных и коммуникативных профессий, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие индивидуально-психологические особенности, которых не согласуются с профессиональными требованиями [74].

Также синдрому эмоционального выгорания подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего это – женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также «прессинг» в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

Эмоциональное выгорание является частым явлением и у тех работников, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. В основном, это люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места резко снижается по причине возраста [34].

Конечно же, синдром выгорания может складываться в тех условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность.

Но стоит отметить, что в группы риска попадают даже обычные жители крупных мегаполисов, которые находятся в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах [54].

При этом эмоциональному выгоранию меньше всего подвержены люди, имеющие опыт успешного преодоления стресса и способные конструктивно меняться в напряженных условиях.

Если говорить о характере этих людей, то можно выделить такие личностные качества как высокая подвижность, открытость, общительность, самостоятельность. А наиболее важной их отличительной чертой является способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности в отношении себя, других людей и жизни в целом [46].

1.3. Особенности профессиональной деятельности менеджеров страховой компании и способы устранения эмоционального выгорания

Человек с синдромом эмоционального выгорания не справляется с собственными эмоциями и телом, он их блокирует, создается напряжение, тают соматические ресурсы. В напряженном ритме и с большой эмоциональной нагрузкой работают менеджеры, врачи, педагоги, социальные работники, сотрудники правоохранительных органов, торговый персонал и др. Синдром эмоционального выгорания превратился в «болезнь» социальных и коммуникативных профессий в частности [98].

К одной из рискованных профессий относится менеджер страховой компании. Профессиональные обязанности такого менеджера во многом схожи с функциями менеджера по продажам. Страховой менеджер занимается активными продажами (поиск клиентов, телефонные и личные переговоры, заключение договоров); поддержанием существующей клиентской базы (продление и расширение договорных соглашений); консультациями по особенностям различных видов страхования; ведением документооборота (договоры, счета, акты и прочее); анализом причин нарушения договоров и принятием мер по их устранению.

Вся деятельность таких менеджеров основана на постоянной коммуникации с клиентами и партнерами. Главная задача специалиста – заинтересовать своим товаром, ведь от этого зависит их финансовый доход. Сложность и особенность работы таких менеджеров в том, что сам продукт нельзя потрогать, ощутить, понюхать, примерить и т.д. Продавать людям приходится «воздух» и защиту от события, которое может и не наступить, имея вероятностный характер. Поэтому очень важно наличие у специалиста хороших коммуникативных навыков, умения работать с информацией, слушать и убеждать в необходимости приобретения продукта.

Данная деятельность характеризуется высокой напряженностью, когнитивной сложностью, необходимостью быстрого включения в проблемные ситуации (отработка возражений), внедрения инноваций в процесс продаж, а так же принятия решений в условиях неопределенности.

Если менеджер видит, что его работа не приносит ему удовольствие и доход, то он становится раздражительным, неуверенным в себе, подверженным эмоциональному выгоранию [85].

Выполняя свои обязанности, менеджер постоянно общается с самыми разными категориями людей. Иногда эти личности могут быть весьма неприятными, выдвигающими некорректные требования, даже угрожающими. Но в любом случае профессиональная этика требует от менеджера корректного обращения с ними. Таким образом, почти всегда менеджеры подвергаются стрессам средней интенсивности в процессе своей работы [41].

Эмоциональное выгорание менеджера делает практически невозможным достижение успеха им в его дальнейшей профессиональной деятельности.

Деятельность работников, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в атмосфере эмоционального перенапряжения при оказании профессиональной помощи, негативно влияет на нормальное функционирование человеческого организма. Усугубляют психологическое

состояние людей переработки и отсутствие личной жизни, ставшие образом жизни для многих профессионалов. Истощение нервной, иммунной и эндокринной адаптационных систем человека проявляется в «синдроме хронической усталости» или «синдроме эмоционального выгорания» [39].

Современные компании выявили влияние ухудшения психологического и физического состояния сотрудников на их креативность, качество работы, что способствовало внедрению различных бизнес-тренингов и программ профилактики, поддерживающих психофизический уровень сотрудников, что обуславливает актуальность данной темы [25].

При этом в России пока еще уделяется недостаточное внимание психологической профилактике и коррекции эмоционального выгорания.

Целью работы с синдромом эмоционального выгорания, по мнению Р. Кочунаса, является изменение поведения менеджера, при котором менеджер может жить эффективней и получать удовлетворение от работы. Изменение поведения заключается в том, чтобы, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с жизненными обстоятельствами и требованиями; вырабатывать навыки преодоления собственных ограничивающих убеждений; развивать умение поддерживать межличностные эмоциональные отношения; стремиться реализовать личный потенциал[63].

В борьбе с синдромом эмоционального выгорания важен пересмотр и упорядочение образа жизни. Ведь многие просто не умеют организовывать свой рабочий день или берут на себя дополнительные обязанности, а некоторые становятся нетерпимыми перфекционистами и стараются все сделать идеально. Но благодаря исследованиям Стэнфордского университета выяснилось, что люди, которые еженедельно проводят на работе 60 часов, показывают худшие результаты, касающиеся интеллектуального труда, по сравнению с людьми с 40-часовой рабочей неделей [88].

В целях нормальной работы организма необходимо разумное использование для отдыха не только отпускных, но и выходных дней. Также не стоит забывать и про достаточный сон (6 – 8 часов) для восполнения энергии. На работе же следует стараться обдуманно распределять нагрузки и рассчитывать свои силы. Очень полезно уходить от спасательства и легко переключаться с одного вида деятельности на другой. По возможности также желательно избегать конкуренции в коллективе, потому что это очень сильно «обесточивает». Целесообразно поддержание хорошей физической формы (сбалансированное питание, ограничение употребления алкоголя, отказ от табака, коррекция веса), достаточная двигательная активность, водные процедуры, курсовая витаминотерапия и физиотерапевтические мероприятия. А руководству не стоит забывать о своевременном профессиональном развитии сотрудников и повышении их квалификации.

Избежать профессионального стресса, конечно же, невозможно, но можно научиться уменьшать его пагубное влияние. Поэтому психологические коррекционные мероприятия должны в первую очередь направляться на снятие действия стрессового компонента: снятие напряжения, повышение самомотивации, установление баланса между затраченными усилиями и получаемым результатом [59].

В целях коррекции и профилактики эмоционального выгорания необходимо освоение менеджерами путей управления стрессом; возможно изменение социального и организационного окружения на рабочем месте; обеспечение большей автономии работника; создание в организации благоприятного социально-психологического климата; организация специальных тренингов, обучение работников приемам релаксации, ауторегуляции, самопрограммирования [95].

Существенная роль в борьбе с эмоциональным выгоранием отводится, прежде всего, самому человеку (саморегуляция, самоменеджмент) [79].

Саморегуляция позволяет человеку менять работу различных психофизиологических функций для поддержания психического тонуса и

работоспособности организма. Самоменеджмент следует понимать как целенаправленное использование эффективных методов и техник, направленных на саморазвитие своего потенциала с целью сознательного управления своей жизнью и максимальной самореализации во всех сферах.

Очень важно развитие способностей к самопознанию, которое происходит путем осмысления своего жизненного опыта и определения своих сильных и слабых сторон, анализа ситуаций успеха и уровня профессиональных умений [12].

Еще одним из способов работы с эмоциональным выгоранием является самоопределение. Оно заключается в том, что человек должен уметь определять свои потребности и точно понимать, чего он хочет относительно общения и достижений. Важно научиться анализировать свою ситуацию и определять реальные проблемы, которые существуют, а также определять, прогнозировать те проблемы, которые могут стать на пути достижения намеченных целей и определять способы нейтрализации их влияния.

Важно уметь организовывать свою деятельность таким образом, чтобы она приводила не только к конкретным результатам, но и чтобы сам процесс приносил радость и удовлетворение. Кроме этого, человеку нужно научиться мобилизовать себя для достижения цели, а в случае необходимости — расслабиться [84].

Немаловажно научиться с помощью регуляции эмоций (музыкой, общением, творчеством, духовными практиками) и рационально-логического мышления создавать оптимальную самомотивацию – состояние энтузиазма, страстного желания выполнить намеченное без страха и переживания за возможный неуспех. Не последнюю роль также играет умение с помощью релаксационных и физических упражнений снимать состояние сильного напряжения, переживания и тревоги [28].

В настоящее время создано большое количество различных подходов, средств, приемов и техник, которые могут способствовать реализации профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания:

- Психологическая помощь в осознании и активизации личностных ресурсов, поиске новых смысложизненных ориентиров, способствующих личностному росту и самореализации в профессиональной сфере;
- Проблемно-ориентированный тренинг, направленный на расширение репертуара конструктивного поведения с использованием ролевых игр, техник психодрамы, гештальт-терапии;
- Тренинг саморегуляции, при котором задействованы эмоциональные и когнитивные зоны воздействия;
- Арт-терапевтические техники. Применяются изобразительные, музыкальные психологические средства влияния на психологическое состояние менеджера;
- Мероприятия, направленные на организационные изменения рабочей среды в организации (мозговой штурм, бизнес-планирование и др.).

Изучение способов борьбы с эмоциональным выгоранием помогло определить четыре основных компонента для формирования программы коррекции эмоционального выгорания [24].

Первый компонент модели – когнитивный, предполагает наличие или отсутствие знаний об эмоциональном выгорании, о симптомах, уровнях и последствиях эмоционального выгорания, о методах профилактики.

Второй компонент – поведенческий – умение принимать ответственность за свои поступки, выстраивать межличностные отношения и правильно выбирать формы поведения в зависимости от ситуации.

Третий компонент модели – рефлексивный – предполагает развитие навыков самоконтроля, самопознания, самоактуализации, самомотивации, а также проведения анализа собственных поступков.

Четвертый – эмоциональный компонент – подразумевает развитие восприятия себя, своих чувств и позитивного отношения к окружающему миру.

Выводы по первой главе

1. Изучив литературу по проблеме эмоционального выгорания, стало ясно, что данный феномен – это многоуровневое, сложное явление, которое влияет на деятельность и здоровье, как человека, так и организации, в которой он работает. Данный синдром подтверждается проявлением очень разнообразных симптомов от физической усталости и излишней эмоциональной напряженности до глубокого отчаяния, личностной отстраненности и ощущения бессмысленности своей работы и жизни.
2. Существует большое количество причин и факторов развития эмоционального выгорания (личностные, ролевые, организационные). Любые аспекты профессиональной деятельности могут рассматриваться как причина стресса, который является основой данного синдрома. Но избежать профессионального стресса невозможно, можно лишь научиться контролировать его пагубное воздействие.
3. В целом, способы борьбы с эмоциональным выгоранием можно сгруппировать по трем направлениям: влияние на физиологическом уровне (воздействие на физическое тело), работа с эмоционально-волевым уровнем (влияние на эмоциональное состояние) и изменение ценностно-смыслового уровня (влияние на мысли, мировоззрение).
И в целях профилактики и коррекции данного явления лучше всего использовать комплексный подход, сочетающий в себе все основные направления.

ГЛАВА II. ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

2.1. Организация и методы исследования

Исследование синдрома эмоционального выгорания менеджеров страховой компании проводилось в 4 этапа.

1. Подготовительный этап. На данном этапе проведено изучение и анализ литературы по проблеме эмоционального выгорания менеджеров. Сформулирована гипотеза исследования, определены цель, задачи и методы исследования.
2. Экспериментальный этап. На данном этапе определена база исследования и сделана выборка респондентов. После чего проведено констатирующее диагностическое исследование эмоционального выгорания менеджеров страховой компании. А также проведен опрос в виде анкетирования с целью выявления причин и факторов, влияющих на уровень эмоционального выгорания сотрудников. Итог второго этапа – анализ результатов констатирующего эксперимента.
3. Формирующий эксперимент. На основе изученной литературы и полученных результатов второго этапа была разработана программа коррекции эмоционального выгорания менеджеров страховой компании. Затем, данная программа была реализована в группе испытуемых. А после воздействия формирующего эксперимента проведено контрольное диагностическое исследование эмоционального выгорания тех же менеджеров.
4. Контрольно-обобщающий этап. Проведен анализ полученных результатов. Осуществлено сравнение показателей эмоционального выгорания в группе менеджеров до проведения формирующего эксперимента и после. Проведено обобщение, систематизация и описание экспериментальных выводов исследования.

Исследование проводилось на базе Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда»).

Цель исследования: изучение эмоционального выгорания менеджеров страховой компании.

Задачи экспериментального этапа:

1. Определить методы диагностики эмоционального выгорания;
2. Составить анкету для определения причин и факторов развития эмоционального выгорания.
3. Провести анкетирование и диагностику сотрудников Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда»).
4. Провести анализ полученных результатов.

В исследовании принял участие коллектив Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда») в составе 20 человек.

Возраст испытуемых от 20 до 65 лет, пол - женский.

Стаж работы в профессии: 4 человека (20%)- до 3х лет, 5 человек (25%)- стаж 4-5 лет, 6 человек (30%)- до 10 лет, 2 человека (10%)- до 15 лет и 3 человека (15%) – свыше 15 лет.

С целью исследования особенностей выраженности эмоционального выгорания у менеджеров страховой компании, были использованы следующие психодиагностические методики:

1. Анкетирование;
2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко;
3. Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

При помощи метода анкетирования можно с наименьшими затратами получить высокий уровень массовости исследования. Особенностью этого метода можно назвать его анонимность. Анкетирование проводится в основном в случаях, когда необходимо выяснить мнения людей по каким-то вопросам и охватить большое число людей за короткий срок.

Анкетирование в данном исследовании проходило в письменном виде в группе из 20 менеджеров одной компании, осуществляющих свою деятельность в сфере страховых услуг. Подготовленное анкетирование отвечало требованиям репрезентативности и однородности выборки. Менеджеры отвечали на специально подготовленные вопросы, сопутствующие задаче выявления причин и факторов развития эмоционального выгорания у менеджеров страховой компании.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания,
разработанная В.В. Бойко.

В соответствии с представлением В.В. Бойко эмоциональное выгорание может рассматриваться, как приобретенный стереотип поведения, позволяющий человеку дозированно и экономно расходовать собственные энергетические ресурсы. По мнению автора, эмоциональное выгорание – это механизм психологической защиты личности в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Психодиагностическая методика включает в себя 84 утверждения, с которыми испытуемому предлагается согласиться или не согласиться. Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания», понять к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и где их наибольшее количество.

Интерпретация результатов по данной методике осуществляется посредством простого суммирования баллов по отдельным шкалам в соответствии с ключом методики.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития эмоционального выгорания — «напряжение», «резистенция» и «истощение».

В фазе «напряжения» человек воспринимает условия работы как психотравмирующие, становится нервным и тревожным, появляются

депрессивные настроения, недовольство собой, чувство безысходности и желание сменить работу.

«Резистенция» делает человека эмоционально закрытым, отстраненным, безразличным. На таком фоне любое эмоциональное привлечение к профессиональной деятельности и коммуникации вызывает у человека чувство избыточного переутомления. Проявляется в неадекватном выборочном эмоциональном реагировании, желании прекратить любые коммуникации и стремлении уменьшить выполнение своих профессиональных обязанностей.

«Истощение» характеризуется психофизическим переутомлением человека, опустошенностью, развитием эмоциональной бесчувственности и цинизма, нивелированием собственных профессиональных достижений, появлением психосоматических нарушений.

При этом важно учесть, что по количественным показателям правомерно судить лишь о том, насколько сформировалась каждая фаза. Но в целом, оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз, можно дать полноценную характеристику личности и наметить правильные меры профилактики и психокоррекции [6].

Диагностика эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Данная психодиагностическая методика позволяет оценить степень выраженности симптомов профессионального выгорания, таких, как «эмоциональное истощение», «деперсонализация», а также «редукция профессиональных достижений».

Методика включает в себя 22 утверждения о чувствах и переживаниях, которые связаны с осуществлением рабочей деятельности. Задача респондентов – ответить, как часто они испытывают чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 2 балла –

«редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

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

Эмоциональное истощение проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости, равнодушии, неспособности испытывать сильные эмоции. Происходит утрата интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущение «пресыщенности» работой и неудовлетворенностью жизнью в целом.

Деперсонализация проявляется в личностном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и клиентам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

Редукцию профессиональных достижений можно определить по негативному отношению сотрудника к себе, к результатам своего труда и возможностям для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации. Всё это проявляется в отстраненности, избегании работы, а также перекладывании своих обязанностей и ответственности на других людей [16].

Выбранные методики являются взаимодополняющим, надежным и валидным инструментом диагностики синдрома эмоционального выгорания. Все используемые психодиагностические методики адаптированы под отечественную выборку и полностью соответствуют цели и задачам исследования эмоционального выгорания менеджеров страховой компании. В связи с чем использование данных методик в настоящем исследовании может считаться обоснованным и оправданным.

2.2. Анализ результатов исследования

Описанные выше методики исследования синдрома эмоционального выгорания позволили выяснить особенности данного феномена в сфере страхования.

С учетом имеющегося трудового стажа и возраста выделены 4 подгруппы: возраст от 20 до 25 лет, стаж до 3х лет – 4 человека; от 25 до 30 лет, стаж в среднем 4-5 лет – 6 сотрудников; от 30 до 45 лет, со стажем около 10 лет – 4 менеджера; старше 45 лет, с большим стажем – 6 сотрудников.

По итогам диагностики оказалось, что для молодых менеджеров со стажем до трех лет актуальна стадия формирования эмоционального выгорания (3 человека из 4х оценили усталость на 6 баллов из 10). Для молодых сотрудников оказались характерны симптомы резистенции: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоциональная отстраненность, расширение сферы экономии эмоций. Интересно, что отмечается даже редукция профессиональных обязанностей, при том, что мотивация у всех на высоком уровне. При удобном случае они стараются меньше внимания уделять клиентам, кроме того мало общаются с близкими и испытывают постоянные психологические перегрузки в связи со спецификой профессии и плановыми показателями. По результатам анкеты важным моментом для них в работе является оплата труда, удобный график, обучение для сотрудников и коллектив, хотя с коллегами общаются лишь на корпоративах.

Сотрудники до 30 лет со стажем около 5 лет отметили, что давно не чувствовали себя отдохнувшими. Чаще всего у них отмечается высокая деперсонализация и эмоциональная отстраненность. Что проявляется в неадекватном персональном реагировании и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания. При этом те, кто отметил дружеские отношения и частые прогулки с коллегами, имеют более низкие показатели по эмоциональному

выгоранию. В большей степени выгорание у них связано с рабочими процессами (различные согласования с вышестоящими специалистами, привязка платежей к договорам, отчетности, много программ). У 33% испытуемых в этой группе было выявлено переживание психотравмирующих ситуаций и состояние тревоги. Эти же испытуемые отметили, что карьера сложилась неудачно и потребности клиентов на самом деле их мало волнуют. При ответах на вопросы анкеты все, кроме одного человека отметили коллектив одной из самых важных характеристик в работе.

Практически все менеджеры в возрасте до 45 лет и стажем около 10-15 лет отметили то, что у них мало сил к концу дня. Из-за того, что они чувствуют себя перегруженными работой, их очень волнует перераспределение рабочих процессов по другим специалистам. У половины этой подгруппы отмечается неадекватное выборочное эмоциональное реагирование в виде неконтролируемого влияния настроения на профессиональные отношения. Также 50% испытуемых (2 человека из 4х) считают, что карьера сложилась неудачно. А некоторые даже не прочь сменить место работы. У большинства опрошенных отмечается средний уровень эмоционального выгорания.

Менеджеры старше 45 лет, с большим опытом работы, отметили, что им важна стабильность, а также забота и поддержка руководства. Многие из них работают около 54-60 часов в неделю. Интересным моментом стало то, что многие отказались от ответа на вопрос «что Вам нравится в вашей работе?». Чувствуют себя перегруженными, очень переживают и испытывают ухудшение самочувствия. Хотя степень усталости отмечают в среднем 5 баллов по 10-ти бальной шкале, но есть и показатель в 8 баллов. У многих высокие показатели фазы напряжения, в частности симптом «загнанности в клетку» и есть также высокие значения редукции профессиональных обязанностей. Стоит отметить, что респонденты со стандартным графиком работы и хорошими коллегами-друзьями отмечали меньше плохих ответов об усталости.

Обобщенные результаты по диагностике эмоционального выгорания с помощью методики В.В. Бойко представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Сложившиеся симптомы показателей эмоционального выгорания у менеджеров АО «АльфаСтрахование» по методике В.В. Бойко.

Из него видно, что для большинства менеджеров характерна эмоциональная отстраненность (70% опрошенных). Реагирование без чувств – наиболее яркий симптом выгорания, который может даже говорить о профессиональной деформации личности. Человека практически ничего не волнует, не вызывает эмоционального отклика. Данный симптом является приобретённой психологической защитой.

Чувство тревоги и депрессии сложилось у 50% испытуемых и для одного из них это доминирующий симптом выгорания. Менеджеры считают, что их работа притупляет эмоции; иногда они работают с партнером без души, по принципу «не трать нервы, береги здоровье» и почти ко всему, что связано с работой утратили интерес.

Также у половины менеджеров отмечается редукция профессиональных обязанностей, что проявляется в упрощении своих обязанностей, стремлении как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных функций. Для четырех людей (20%) этот

симптом эмоционального выгорания является доминирующим и больше самооценочным, поскольку у данных менеджеров снизилось чувство собственной компетентности и продуктивности.

Важно также отметить, что неадекватное выборочное эмоциональное реагирование отмечается у 14 из 20 человек (70%). А это говорит о возникновении защитных реакций, которые делают человека эмоционально закрытым, отстраненным и безразличным.

Симптом эмоционально - нравственной дезориентации был выявлен у 45% испытуемых. Он как-бы углубляет неадекватную реакцию в отношении с клиентами и партнерами. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, менеджер оправдывает свою стратегию: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «почему я должен обо всех беспокоиться» и т.д. Подобные мысли не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства, которые необходимы в профессиональной деятельности, основанной на человеческом общении.

Также стоит обратить внимание, что у многих менеджеров доминирующим (15% менеджеров) и сложившимся (30%) является симптом «загнанности в клетку». Это состояние интеллектуально-эмоционального тупика, безвыходности ситуации. У некоторых сотрудников проявляется в разочаровании своей профессией и желании сменить работу. А у кого-то и в повседневной жизни в виде полного отчаяния.

Данные результатов исследования по методике диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко представлены также в таблице 2.

Таблица 2– Результаты сформированности фаз эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование» по методике В. В. Бойко.

Фаза	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	кол-во чел	%	кол-во чел	%	кол-во чел	%
Не сформирована	6	30	5	25	7	35
Формируется	9	45	7	35	11	55
Сформирована	5	25	8	40	2	10

Исходя из таблицы 2, было определено, что фаза «напряжения» у большинства респондентов находится в стадии формирования – 9 человек (45%), а сформирована данная фаза у 5 респондентов (25%), что свидетельствует о «запускающем» механизме в формировании эмоционального выгорания. Данная стадия характеризуется ощущением эмоционального истощения, усталости, вызванной собственной профессиональной деятельностью.

На сформированной фазе «резистенции» находится 8 человек испытуемых (40%) и еще 7 человек (35%) на стадии формирования, что свидетельствует о сопротивлении нарастающему стрессу, который начинается с момента появления напряжения. Менеджеры стремятся к психологическому комфорту и формируют психологическую защиту. Специалист перестает улавливать разницу между экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным реагированием. Это говорит о том, что менеджер ограничивает эмоциональную отдачу, выборочно реагируя на ситуации, неадекватно «экономит» на эмоциях. Данная фаза прослеживается и в попытках облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат. Важно отметить, что расширение сферы экономии эмоций также присутствует и вне профессиональной деятельности, что проявляется в нежелании общаться даже с близкими и родными людьми.

Фаза «истощение» находятся на стадии сформированности лишь у 2 человек (10%), при этом на стадии формирования находится подавляющая часть респондентов – 11 человек (55%). Что свидетельствует о падении общего энергетического тонуса, переутомлении и даже развитии психосоматических нарушений у менеджеров.

Благодаря методике диагностики эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон, выяснилось, что средний уровень эмоционального истощения отмечается у большинства испытуемых (60%) и является одним из основных симптомов эмоционального выгорания, что отражено наглядно на рисунке 2.



Рисунок 2– Сформированность фазы эмоционального истощения по методике диагностики эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон.

Основными источниками данного симптома авторы называют рабочие перегрузки и конфликты в профессиональной деятельности. Человек чувствует себя опустошенным, что отражается в неспособности испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные. Возникает утрата интереса и позитивных чувств к окружающим, быстрая утомляемость, неудовлетворенность работой и жизнью в целом.

Во время проведения исследования, результаты которого представлены на рисунке 3, было определено, что высокий уровень деперсонализации выявлен лишь у 15% испытуемых, но этот показатель отражается в серьезной деформации их отношений с другими людьми. Кроме того, данный показатель находится на среднем уровне еще у 45% менеджеров, а это говорит об их отстраненности, усилении негативизма и циничности по отношению к окружающим.

При деперсонализации работа с людьми не представляет никакого интереса и социальной ценности. Данный симптом эмоционального выгорания возникает как ответ на эмоциональное истощение и, прежде всего, является защитной реакцией организма (эмоциональный буфер). Однако, тяжелые формы «выгорания» проявляются в антигуманистической философии, когда становится неприятно само присутствие любого человека.

Важно отметить, что у 35% менеджеров присутствует высокий уровень редукации персональных достижений, что свидетельствует об их сниженной самооценке, а также негативных установках по отношению к профессиональным обязанностям и возможностям.

Данный симптом также ощущается, как чувство постоянных провалов на работе и невозможность справиться с рабочими задачами, что может обостряться отсутствием социальной поддержки и возможностей профессионального развития.

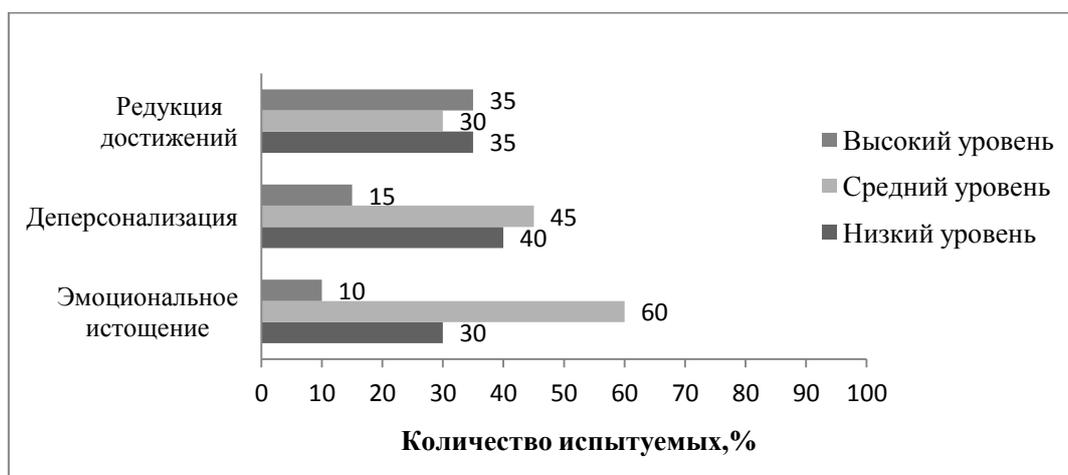


Рисунок 3 – Общие показатели сформированности фаз эмоционального выгорания менеджеров по методике диагностики эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

С помощью обобщенных результатов исследования удалось выделить основные симптомы, причины и факторы эмоционального выгорания у сотрудников страховой компании. Большинство из сотрудников отметили проблемы с организацией трудового процесса, из-за чего они чувствуют себя уставшими и перегруженными делами на работе. Кроме того, важным моментом для менеджеров оказался коллектив и хорошие отношения с ним, что можно использовать в целях борьбы со стрессом.

Выбранные методики диагностирования помогли определить наличие сформированного и формирующегося эмоционального выгорания у большинства сотрудников. Данный факт, конечно же, свидетельствует о необходимости проведения психокоррекционных работ.

Выводы по второй главе

1. Руководствуясь задачами и целью диссертационного исследования, был проведен констатирующий эксперимент с участием группы менеджеров Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда»). Возраст участников от 20 до 65 лет, все испытуемые женского пола.
2. Опытнo-экспериментальная проверка осуществлена посредством:
 - Анкетирования;
 - Методики диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанной В.В. Бойко;
 - Диагностики эмоционального выгорания (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Выбранные методики являются взаимодополняющим, надежным и валидным инструментом диагностики синдрома эмоционального выгорания.

3. С помощью анализа результатов диагностики удалось выявить наличие среднего уровня эмоционального выгорания у большинства сотрудников компании. А также определить вероятные причины и факторы развития данного феномена. Многие сотрудники отметили связь своей перегруженности и усталости с организационными моментами в работе (различные согласования с вышестоящими специалистами, привязка платежей к договорам, отчетности, много программ).
4. Учитывая данные итоги констатирующего эксперимента и пожелания сотрудников, можно смело говорить о необходимости коррекции эмоционального выгорания менеджеров данной страховой компании. При этом разработанная программа психологической коррекции будет являться актуальной не только для конкретной организации, но и может быть использована в других учреждениях.

ГЛАВА III. ПРОГРАММА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ

3.1. Научно-методологическое обоснование коррекции синдрома эмоционального выгорания у менеджеров страховой компании

Эмоциональное выгорание многие ученые определяют как особую реакцию организма, возникающую вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Из чего следует, что важнейшими условиями обеспечения хорошего самочувствия и эффективности деятельности любого сотрудника являются стресс-преодолевающее поведение, высокий уровень саморегуляции и самореализация личности. В таких случаях сотрудники более эмоционально устойчивы, умеют регулировать свое поведение в зависимости от ситуации, неконфликтны и коммуникабельны[77].

Актуальность разработки психологической программы коррекции заключается в том, что деятельность менеджера страховой компании насыщена стрессами. Работа менеджера характеризуется высокой интенсивностью, многозадачностью, насыщенностью действий, многочисленными социальными контактами, преобладанием непосредственного общения с другими людьми. Помимо производственных функций и связанных с ними формальных отношений, большое значение в менеджерской деятельности придается «человеческому фактору» и неформальному отношению в коллективе. Выполняя свою работу, менеджеры испытывают сильные физические и психические нагрузки. При небольших нагрузках, действующих длительно, либо значительных разовых нагрузках бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам, без сознательного участия человека. Но автоматически саморегуляция происходит не всегда. И

в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без выхода их наружу наступает эмоциональное выгорание [3].

Методологической основой для построения модели программы коррекции эмоционального выгорания менеджеров страховой компании являются деятельностный и личностно-ориентированный подходы.

В деятельностном подходе личность, ее формирование и развитие рассматриваются с позиций практической деятельности как особой формы психической активности человека. Согласно подходу, внутреннее богатство личности определяется разнообразием видов деятельности, в которые реально включен человек, и тем личностным смыслом, которым наполняет он эти виды деятельности [56]. Для понимания сущности деятельностного подхода к личности важно отметить, что:

- эта форма активности не является генетически наследуемой, а появляется в результате усвоения социального опыта, жизни среди людей;
- деятельность предметна, она воплощается в продуктах, в ней отражаются знания, умения, язык, ценности, накопленные человечеством;
- деятельность подчинена потребностям, мотивам и целям индивида (субъекта);
- средством освоения деятельности является не бихевиористский рефлекс типа «стимул-реакция», а процессы интериоризации-экстериоризации, т.е. процессы взаимной замены внешних (практических) и внутренних (мыслительных) действий.

Личностно-ориентированный подход рассматривает личность как субъект деятельности (Б.Г. Ананьев, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн). А некоторые авторы определяют личностно-ориентированный (личностно-деятельностный) подход как единство личностного и деятельностного

компонентов (М.Н. Берулава, Е.В. Бондаревская., В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др.). Данный подход предполагает, что в центре обучения находится сама личность – его мотивы, цели, неповторимые психологические качества; максимальный учет национальных, половозрастных, индивидуально-психологических, статусных особенностей [11]. Кроме того, личностно-ориентированный подход предполагает обеспечение безопасности личностного проявления во всех ситуациях, создание условий его личностной самоактуализации и личностного роста. Этот подход формирует активность самой личности, его готовность к деятельности, к решению проблемных задач за счет равнопартнерских, доверительных субъектно-субъектных отношений в межличностном взаимодействии. Личностно-ориентированный подход предполагает единство внешних и внутренних мотивов, где внешним является мотив достижения, а внутренним – познавательный мотив. Применение личностно-ориентированного подхода в данном диссертационном исследовании строится на идее Л.С. Выготского об эффективности развития. Предполагается активное участие самих менеджеров в формировании знаний и умений, способствующих развитию стратегий совладания через приобретение, постепенное расширение сферы общения и деятельности, развитие саморегуляции (от внешнего контроля к внутреннему) [20].

Данные подходы позволяют выделить структурные компоненты эмоционального выгорания как психологического состояния: 1) когнитивно-рефлексивный; 2) эмоциональный; 3) поведенческий.

Составляющие структурные компоненты эмоционального выгорания отражают содержание профессионально-личностных изменений менеджеров страховой компании и являются основой для программы коррекции.

По мнению Дж. Келли, главным источником развития личности, является среда и социальное окружение. Любой человек сравнивается с ученым, проверяющим гипотезы о природе вещей и делающим прогноз будущих событий. Главным понятием в этом направлении является

«конструкт», который включает в себя особенности познавательных процессов [57].

Благодаря конструктам человек устанавливает межличностные отношения. Конструкты, которые лежат в основе этих отношений, называются личностными конструктами. Личностный конструкт – это категория мышления, посредством которой человек интерпретирует свой жизненный опыт.

В контексте диссертационного исследования когнитивно-рефлексивный компонент характеризуется степенью понимания менеджерами индивидуально-личностных особенностей и эмоциональных состояний как своих, так и других людей, а также навыком объективного анализа психотравмирующих ситуаций, т.е. рефлексией.

Основу содержания эмоционального компонента составила теория эмоций Г. Келлермана-Р. Плутчика, которая раскрывает структуру групповых процессов, позволяет сформировать представление о внутриличностных процессах и механизмах психологических защит. Согласно данной теории, эмоции – это цепь событий с обратными связями, которые поддерживают поведенческий гомеостаз, происходящие события подвергаются когнитивной оценке, в результате которой возникает переживание – эмоция, сопровождаемая физиологическими изменениями и поведением. Эмоции соотносятся с определенными чертами личности и типологиями. Являются механизмом коммуникации и выживания [10]. Сюда относится любое действие, способное увеличить расстояние между организмом и источником опасности :разрушение (поведение, призванное разрушить барьер, который препятствует удовлетворению важной потребности); воспроизводство (репродуктивное поведение); реинтеграция (поведенческая реакция на потерю чего-либо важного); ориентация (поведенческая реакция на контакт с неизвестным, новым или

неопределенным объектом); исследование(поведение, обеспечивающее схематичное представление о данной окружающей среде) [37].

Эмоциональный компонент, раскрывает такой психологический конструкт личности менеджера, как: Я-концепция личности, которая является базисным ресурсом совладания, максимально реализовывает потенциальные возможности, снижает тревожность, дает чувство удовлетворенности жизнью, улучшает психическое самочувствие, регулирует уязвимость и чувствительность к суждениям окружающих.

Поведенческий компонент – определяет возможность саморегуляции, принимать решения самостоятельно, управлять своим поведением, отвечать за свои поступки. Выражается в уверенности и неуверенности в себе. Внешние проявления характеризуют поведенческий компонент профессионального самосознания менеджера. Основным психологическим механизмом этой подструктуры можно считать удовлетворенность менеджера собой и своей профессиональной деятельностью. Сотрудник, удовлетворенный собой, не испытывает тревожности и внутреннего напряжения, с большей готовностью идет на контакт с людьми, обладает адекватной самооценкой и позитивным самоотношением [15].

Таким образом, изучение эмоционального выгорания как многомерного психологического состояния возможно за счет выделения структурных компонентов, которые легли в основу разработки программы коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховой компании.

Практическая значимость коррекции эмоционального выгорания менеджеров определяется возможностью использовать разработанную программу на любом этапе профессионального пути. Применение программы позволит менеджеру, как можно дольше оставаться в любимой профессии, при этом сохранить свое эмоциональное и физическое здоровье. Реализация программы создаст психологически комфортную и безопасную среду в коллективе, что позволит менеджерам эффективней решать поставленные

перед ними задачи и позволит сэкономить финансовые средства компании, на привлечении и обучении новых сотрудников.

Программа психологической коррекции направлена на содействие процессу непосредственного личностного развития и реализации собственного потенциала менеджеров страховой компании. Способствует профилактике, уменьшению и устранению различных эмоциональных и поведенческих нарушений путем самосознания и поиска личностных ресурсов. Реализация данной программы обеспечивается созданием системы организационно-методических условий.

3.2. Содержание программы коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховой компании

По результатам проведенного исследования была разработана комплексная программа психологической коррекции профессионального выгорания менеджеров страховой компании.

Цель программы: коррекция профессионального выгорания менеджеров Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование» (бывш. СК «Надежда»).

Задачи тренинга:

- снятие психоэмоционального напряжения у сотрудников, изучение способов релаксации;
- проработка конкретных упражнений и приемов для выработки индивидуальной стратегии управления стрессом;
- сплочение коллектива, обмен опытом;
- личностный рост и создание условий для развития потенциала;
- формирование позитивной Я- концепции;
- развитие рефлексии и самомотивации;
- совершенствование коммуникативных навыков.

Количество участников: 20 человек.

Время проведения: 6 занятий по 1-1,5 часа (каждый вторник и четверг в течение 20 дней).

Форма работы программы: групповое.

Методические приемы: беседа; визуализация; словесные и релаксационные игры; упражнения для борьбы со стрессом; моделирование и анализ различных жизненных ситуаций.

Ожидаемый результат: планируется, что у работников снизится уровень профессионального выгорания, они смогут самостоятельно справляться со стрессом и улучшится их общее самочувствие.

Учитывая требования к научной и этической корректности, реализация программы коррекции проведена на следующих принципах:

1. Участие каждого испытуемого в исследовании было добровольным.
2. Все участники были проинформированы о его цели и содержании.
3. Формирующий эксперимент в виде программы коррекции соответствует основным требованиям профессиональной этики, является методологически обоснованным, и не содержит вредных воздействий на испытуемых.
4. Исследование соответствует требованиям конфиденциальности.
5. Испытатели несут полную ответственность за результат своей деятельности.
6. Единство диагностики и коррекции.
7. Учтены возрастные, психологические и индивидуальные особенности менеджеров страховой компании.
8. Выбраны комплексные методы психологического воздействия.

Основным механизмом коррекции является общение с коллективом и моделирование критических ситуаций в специально созданных условиях групповой работы, поиск и обучение оптимальным способам поведения в них, усвоение новых социальных ролей и форм поведения.

Кроме того, в программе коррекции была использована техника арт-терапии, механизм которой заключается в реконструировании в

символической форме критической ситуации и нахождения ее решения через реструктурирование и переосмысление ситуации на основе имеющихся психических ресурсов субъекта (в частности, креативных свойств). В предложенной программе коррекции используются упражнения, целью которых является высвобождение скрытых чувств и неосознаваемой энергии через изобразительную работу, стимулирование спонтанности, воображения и творческих способностей. Темы позволяют участнику отразить свой жизненный опыт, отношение к самому себе и систему отношений с другими людьми, что позволяет исследовать, корректировать поведение в различных критических ситуациях и выражать чувства, связанные с ними. Это сопровождается осмыслением себя в контексте своей жизни, на фоне рефлексии своих чувств и потребностей.

В итоге происходит раскрытие чувств, ассоциаций, мыслей, связанных с изобразительным продуктом и его содержанием.

Участник имеет возможность инвентаризировать собственные основные предположения, а это обычно приводит к знакомству с возможными альтернативами.

На обсуждениях каждый участник делится своими ощущениями и мыслями относительно того, что происходило во время сессии, каковы его впечатления от общей атмосферы в группе, характер вербальной и невербальной коммуникации, роли ведущего, других участников, их отношение к теме сессии.

Содержание коррекционной программы:

Занятие 1. Знакомство.

Цель: создание благоприятной, рабочей атмосферы; установление психологического контакта между участниками; знакомство с понятием «эмоциональное выгорание».

«Я рада, что мы встретились, сегодня мы постараемся немного расслабиться, отдохнуть, и самое главное, что-то сделать с целью профилактики эмоционального выгорания».

1. Во время вступительного слова, проговариваются цели тренинга, кратко раскрываются основные понятия, используемые в ходе занятий, обсуждаются с участниками принципы и режим работы группы.

В целях полноценной и результативной работы устанавливаются правила группы, которые каждый участник должен будет соблюдать.

Выносятся правила на обсуждение:

- искренность и доверие в общении. Старайтесь не использовать общие штампы и фразы, говорите как есть на самом деле;
- общение по принципу «здесь и сейчас». Если человек сосредоточен на своих прошлых или будущих проблемах, он не может сконцентрироваться над тем, что происходит в группе во время занятия, отбросьте все ненужные мысли;
- не говорить о других в третьем лице и обращаться ко всем по имени (для этого у каждого есть бейдж);
- конфиденциальность. Ничего не выносится за пределы группы, никаких личных осуждений участников за спиной;
- недопустимость непосредственных оценок человека и определение сильных сторон личности;
- активное участие. Необходимо, чтобы каждый выполнял все упражнения и участвовал в обсуждении с группой;

Правила обсуждаются, корректируются и принимаются участниками

2. Затем выясняются ожидания группы от коррекционной работы.

«Постарайтесь кратко сформулировать Ваши личные ожидания и опасения по поводу тренинга, а мы проанализируем их, чтобы определить, что сможем сделать с ними и к чему нужно быть особенно внимательными».

Участники по кругу проговаривают свои ожидания от тренинга.

3. Описание проблемы.

Рассказывается краткая информация о симптомах, способах профилактики и борьбы с эмоциональным и профессиональным выгоранием.

Основной вопрос тренинга: как бороться со стрессом и эмоциональным выгоранием сотруднику страховой компании?

4. Знакомство участников группы тренинга.

«Давайте познакомимся поближе и сделаем это нестандартно: каждый по очереди, по часовой стрелке, будет называть свое имя, а также одно из своих реальных увлечений, и одно желаемое хобби, то, которое Вы хотели бы иметь, но пока что по той или иной причине не осуществилось, тот, кто будет представляться вторым, прежде чем рассказать о себе, повторит то, что скажет предыдущий человек, и так далее. Итак, имя, хобби реальное и хобби желаемое...».

В результате такого знакомства происходит осязаемое изменение в эмоциональном состоянии группы: группа узнает, что кто-то из коллег увлекается экстремальными видами спорта, а кто-то любит ухаживать за растениями или животными.

5. Подготовка и настройка к основной части тренинга.

Сейчас у нас будет возможность продолжить наше знакомство. Сделаем это так: стоящий в центре круга (для начала им буду я) предлагает поменяться местами (пересесть) всем тем, кто обладает каким-то умением. Это умение он называет. Например, я скажу: «Пересядьте все те, кто умеет водить машину», и все те, кто умеет водить машину, должны поменяться местами. При этом тот, кто стоит в центре круга, отмечает для себя тех, кто пересел и меняется с любым из них местами, чтобы другой продолжил игру.

Используем эту ситуацию для того, чтобы побольше узнать друг о друге. В ходе упражнения психолог побуждает участников называть разнообразные умения, отмечая особенно оригинальные и интересные.

6. Мозговой штурм «Эмоциональное выгорание. Что делать?»

Этап генерации идей. «Эмоциональное выгорание. Что делать?»

Участники разбиваются на две команды (по 10 человек в каждой). Команды получают по листку бумаги и ручке.

В течение 10 минут команды записывают свои идеи борьбы с эмоциональным выгоранием (методы индивидуальной работы со стрессом, самомотивация, улучшение рабочей среды, развитие личных качеств, корпоративная культура и т.д.).

По окончании отведённого времени ведущий просит сообщить о количестве выдвинутых в каждой группе идей.

Далее этап анализа идей (5 минут) - глубокая обработка, шлифовка высказанных предложений. Главное правило – принимать все идеи, даже если они кажутся глупыми. Необходимо найти рациональное зерно в каждой идее. При необходимости участники дописывают на листке свои мысли, развивающие высказанную идею.

Этап поиска возможностей реализации. Участникам предлагается просмотреть снова все предложения с точки зрения их соответствия двум критериям – оригинальности и возможности реализации, продумать способы внедрения (5-7 минут).

Завершающий этап. Обсуждение, прощание (5 минут).

Обе команды собираются вместе, и каждому представителю от группы предлагается сделать сообщение об итогах работы. Группам нужно рассказать о тех идеях, которые они считают лучшими.

Полученные результаты имеют большое значение. Поэтому их целесообразно оформить в виде рекомендаций для персонала и руководства.

В конце необходимо попрощаться со всеми до следующей встречи.

Занятие 2. Мои эмоции и чувства

Цель: формирование представлений о себе; осознание и выражение своих чувств; эмоциональное сближение и создание доверительных отношений в группе.

1. Приветствие.

Известно, что слово «здравствуйте» можно произнести по-разному. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Пусть

каждый по кругу произнесет слово «здравствуйте» по-своему, а остальные участники попытаются раскрыть подтекст, который каждый вкладывал.

2. «Улыбка»

А сейчас попробуйте закрыть глаза и улыбнуться, просидев так несколько минут, ни о чем не думая. Если вам удастся удержать ее 2 минуты, вы сразу почувствуете, что успокоились, а ваше настроение улучшилось. Во время улыбки мышцы лица создают импульсы, благотворно влияющие на нервную систему.

3. «В детстве я хотел быть...»

Каждому участнику в течение трех минут предлагается написать на карточке, кем он хотел быть в детстве и почему. Затем анонимные карточки сдаются ведущему, который их перемешивает и вновь раздает участникам в случайном порядке. Каждый участник должен "вжиться" в полученный образ неизвестного автора, зачитать написанное и предположить, кому это принадлежит. Остальные участники внимательно слушают, задают вопросы.

4. «Видеть во всем хорошее».

Чтобы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся. Назовите положительные моменты в следующих ситуациях:

- Вы собираетесь на работу, а на улице начался сильный дождь.
- Вы опоздали на автобус, сломалась машина.
- Дома сломался телевизор.
- У вас нет денег, чтобы поехать отдыхать в свой отпуск и т.д.

Участники проговаривают для каждой ситуации свои положительные моменты. Участник, указавший более 5 положительных моментов в каждой предложенной ситуации, считается «ловцом блага».

5.«Карта моего внутреннего мира»

Материалы: бумага разного формата; набор цветных карандашей/фломастеров/ мелков.

Все мы знаем географические карты. На них отражено всё то, что смогли открыть и изучить люди. Но всё это мир внешний. А есть ещё особый мир. Мир внутренний. У каждого человека он свой – удивительный, неповторимый, и где-то неизведанный. Поэтому сегодня, мы создадим карты нашего внутреннего мира. Они будут похожи на географические карты, но все названия на них будут у нас особенные. Например, «океан любви», или «гора смелости». Обозначим сначала то, что уже открыли в себе, знаем. И оставим место для наших дальнейших открытий. Когда карты будут готовы – устроим по ним «экскурсии».

В обсуждении задавать следующие вопросы: Хотелось бы что-то изменить? Что больше всего понравилось в своей карте, и карте другого? Чем ваши карты похожи, а чем отличаются?

При этом необходимо, чтобы работа с картами продолжалась и в последующие дни. Будет хорошо, если в конце психокоррекционной программы вновь будет проведена «экскурсия по картам» и станет видно, что изменилось в восприятии карты, что добавилось.

6. Техника пустотности.

Чтобы восстановить свой эмоциональный фон и расслабить тело, например, после рабочего дня, можно погрузиться в особое состояние «переживание пустоты» у себя в голове и в душе. Человеку необходимо остановиться, устроиться поудобнее и отключиться от всех мыслей на пару минут.

Техника позволяет освободиться от негативных ощущений в теле и отрицательных мыслей в голове. Она также даёт возможность посмотреть на себя и ситуацию со стороны.

Занятие 3. Взаимодействие с окружающими.

Цель: развитие коммуникативных способностей, невербального общения и умения определять адекватный способ поведения при взаимодействии.

1. «Здравствуй, ты представляешь?»

Психолог поворачивается к участнику слева от него и весело говорит: «Здравствуй! Ты представляешь...», а затем сообщает ему какую-нибудь новость, рассказывает смешную историю или анекдот. Задача участника – внимательно выслушать и порадоваться вместе с ведущим. Затем повернутся к соседу слева и тоже радостно произнесут: «Здравствуй! Ты представляешь...» и заканчивают фразу уже своей новостью.

В процессе игры можно изменить задание, например, попросить пересказывать одну и ту же новость. Ведущему необходимо проследить за тем, как изменяется первоначально сообщенная информация.

2. «Комплимент».

Каждому из участников предлагается сделать комплимент соседу слева, не используя при этом слов, только жестах. Задача «получателя» комплимента догадаться какой комплимент ему сделали.

3. «Определить где обман».

Пишем на отдельных листочках утверждения вроде: «Больше всего в свободное время я люблю...», «Лучше всего у меня получается...», «Я бы хотел научиться...», «В людях я не терплю...» – фразы могут быть любыми. Затем каждый игрок правдиво заполняет эти листочки, но на одном из них намеренно пишет ложь. И когда все будут по очереди зачитывать свои ответы, задача игроков – определить, где человек сказал неправду. Угадавшему – очко, а тому, кто читал ответы – очки по количеству людей, которые не смогли определить, где обман.

4. «Три ответа».

Психолог предлагает участникам придумать и записать на заранее подготовленном листе бумаги ситуацию, в которой неожиданно оказался человек и требуется немедленно отреагировать. Листы с записями помещаются в общий мешок. Каждому из участников предлагается достать по одному листу и дать ответ на ситуацию. При этом нужно предложить три варианта ответов: уверенный, агрессивный, неуверенный.

5. «Клубок»

Необходимо всем образовать тесный круг и протянуть руки к его середине. По команде психолога все одновременно должны взяться за руки и сделать это так, чтобы в каждой руке участника оказалась чья-то одна рука. При этом стараемся не братья за руки с теми, кто стоит рядом.

На счет три все берутся за руки и после того, как все руки соединены попарно, предлагается "распутаться", не разрывая рук. На определенном этапе возникнут сомнения и возражения, что можно распутаться до конца. Необходимо заверить участников в возможности решения поставленной задачи: «Эту задачу можно решить. Распутаться можно всегда».

После того, как все распутались, проводится обсуждение: Что вам помогало справиться с задачей? Что можно было бы сделать иначе, чтобы быстрее справиться с поставленной задачей? Какие качества помогли вам доказать выполнения задания до конца?

5. Рефлексия.

Психолог предлагает участникам обсудить занятие в целом, продолжив начало предложений: «Самым хорошим за сегодняшний день было...», «Новой идеей сегодня для меня стало...», «Я надеюсь на то, что...».

Занятие 4. Как снимать стресс?

Цель: повышение веры в свои силы, концентрация на своих сильных сторонах, формирование умения расслабляться.

Небольшая презентация по теме «Стресс и как с ним бороться».

Как часто вы испытываете стресс на работе? Как с ним справляетесь? Стрессы - это неотъемлемая часть нашей жизни и от них никуда не деться, но с их негативным влиянием можно и нужно бороться. Поэтому сегодня мы познакомимся с различными упражнениями и техниками снятия любого стресса.

1. «Проблема».

Для устранения негативного эмоционального психологического состояния следует выяснить проблему, которая повлияла на его появление.

После чего следует представить свою проблему со стороны, а также сравнить ее с более глобальными катастрофами мирового масштаба, что позволит ее минимизировать.

2. Упражнение «Мороженое».

Встаньте прямо, руки поднимите вверх. Вытянитесь и напрягитесь, чтобы почувствовать это всем телом. В таком состоянии задержитесь на несколько минут, чтобы привыкнуть к напряжению и даже устать от него. Представьте, что вы заморожены, будто мороженое. Теперь вообразите, что над вами появилось солнце, а его лучи начали вас греть. Начните медленно «таять» под невидимыми лучами. Сначала расслабьте кисти, потом предплечья, затем плечи, потом шею, затем тело, а потом и ноги. Расслабьтесь полностью. Вот увидите: от напряжения не останется и следа.

3. «Простые утверждения».

Повторение коротких, простых утверждений позволяет справиться с эмоциональным напряжением, снимает беспокойство. Еще такие утверждения называются «аффирмациями».

Например:

- «Мои трудности несут в себе новые возможности»;
- «Я осознаю свою тревожность и страхи, и я активно преодолеваю их»;
- «Я способен быстро и легко справиться с любой проблемой»;
- «Все временно. Я спокойно преодолеваю временные трудности».

Придумайте свои собственные утверждения! Их можно повторять всегда, когда оказываетесь в дискомфортной ситуации. Важные правила составления утверждений: они звучат в настоящем времени; отсутствуют частица «не» и предлог «без».

4. «Вопросы к самому себе».

Когда чувствуете, что сталкиваетесь с какой-либо проблемой задайте себе следующие вопросы: Это на самом деле важно? Действительно ли это

хуже, того, что было прежде? Покажется ли это таким же важным через год? Что может случиться, если не справлюсь? Могу я справиться с этим?

Помните, что ваше психическое здоровье дороже всех проблем мира!

5. Техника сверхактивности.

Её используют в случаях, когда необходимо срочно «подзарядиться» энергией. Представьте себе взлетающий самолёт, разгоняющийся поезд-экспресс, рассекающий воду гидроскутер. При этом надо чётко видеть цель: куда летит самолёт, куда несутся скутер и поезд. В этом случае гарантирован немедленный выброс адреналина и энергия восполнится!

6. «Поплавок в океане».

Упражнение используется, когда вы чувствуете напряжение или когда вам необходимо контролировать себя. Представьте, что вы – маленький поплавок в огромном океане... У вас нет цели, руля, весел... Вы движетесь по течению туда, куда несет вас ветер... Большая волна может на некоторое время накрыть вас, но вы вновь выныриваете на поверхность... Попробуйте ощутить эти толчки и выныривания... ощутите движение волны, тепло солнца. Какие еще ощущения возникают у вас, когда вы представляете себя маленьким поплавком в большом океане?

7. «Смех сквозь слезы».

Снятию стресса помогают как смех, так и слёзы. Американский психолог Дон Пауэлл советует «Каждый день находить повод, чтобы хоть немного посмеяться». Лечебная сила смеха известна всем: смех улучшает кровообращение и помогает мозгу выделить эндорфины – гормоны счастья!

Большинство людей считают, что и после слез тоже становится лучше. Это подтверждают ученые тем, что слёзы очищают организм от вредных продуктов стресса. Поэтому не бойтесь плакать и чувствовать!

Психолог демонстрирует короткие смешные видеоролики менеджерам, после чего происходит рефлексия занятия и обсуждение.

Занятие 5. Дыхательные и релаксационные упражнения.

Цель: научиться расслабляться и управлять мышечными зажимами.

1. «Вспомни что-нибудь неприятное».

Психолог предлагает участникам закрыть глаза и вспомнить неприятное событие, которое недавно произошло с ними. На воспоминание дается 1 минута. Не открывая глаз, нужно зафиксироваться в том положении, в котором происходил процесс воспоминания. Необходимо прочувствовать, в каком состоянии находятся мышцы тела, какие эмоции возникают.

Далее все ощущения проговариваются и прорабатываются.

«Наверняка все знают чудодейственное влияние дыхательных техник на наш организм, и сегодня мы научимся некоторым из них»:

2. «Полное дыхание».

При выполнении данного упражнения воздухом заполняется весь объем легких. При этом важно избегать появления ощущений напряженности и дискомфорта. Вдох начинается через нос. На вдохе живот выпячивается вперед, затем расширяется грудная клетка. Продолжительности вдоха 2-3 сек. Паузы быть не должно. Вдох плавно переходит в начало выдоха. Продолжительность выдоха 2-3 сек.

3. «Ускоренное расслабление»

Для выполнения упражнения займите удобное положение. Положите левую руку (ладонью вниз) на пупок. Правую руку положите на левую. Глаза могут оставаться открытыми.

Представьте себе пустой мешок, находящийся внутри вас – там, где лежат ваши руки. На вдохе представляете себе, как воздух входит через нос, идет вниз, наполняет этот внутренний мешок. Продолжительность вдоха примерно 2 сек. Задержите дыхание. Сохраняйте воздух внутри мешка. Пауза – 2 сек. Затем медленно начинайте выдыхать – опустошать мешок. По мере того, как вы это делаете, повторяйте про себя «Мое тело спокойно». Выдох начинается с живота, затем опускается грудная клетка. Продолжительность выдоха не менее продолжительности двух предыдущих этапов от 4 до 5 сек. Повторить это упражнение 3-5 раз.

4. «Дотянуться до звезд».

Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Во время вдоха вытяните руки вверх и потянитесь так, как будто Вы пытаетесь дотянуться до звезд. На выдохе резко опустите и встряхните руки, примите исходное положение. Повторить 5 раз. Для большего эффекта старайтесь дышать очень глубоко и растопыривайте пальцы рук в тот момент, когда Вы тянитесь кверху.

5. Мышечная релаксация.

Является способом самопомощи, призванным сбавить обороты эмоционального напряжения и привести себя в норму.

В основе данной методики по Джекобсону лежит представление о том, что почувствовать расслабление проще всего на фоне контраста с сильным напряжением. Поэтому тренировка представляет собой поочередное напряжение и расслабление определенных групп мышц. Все упражнения делаются по трехэтапной схеме: напрячь — прочувствовать — расслабить. По мере достижения полного расслабления одной группы мышц, переходят к следующей и т.д.

Упражнения выполняются лежа или сидя, с закрытыми глазами. В случае дефицита времени, можно использовать отдельные упражнения для расслабления определенных групп мышц.

Важно не задерживать дыхания во время напряжения мышц. Дышать нужно как обычно или же делать вдох во время напряжения и выдох — при снятии напряжения.

«Каждый раз, когда вы даете отдых только что напряженным мышцам, обращайтесь внимание на то, как это приятно и как вы хорошо себя чувствуете расслабленным».

Начинать следует с мышц рук. Сжимания-разжимания кулаков, кистей. Затем напрягите бицепсы, согнув руки в локте, а на выдохе расслабьте руки. Также можно напрячь трицепсы и плечи. Для этого обеими руками постарайтесь с силой надавить на пол. Упритесь ладонями в него, чувствуя нарастающее напряжение. Продержав их в этом положении

несколько секунд, выдохните и расслабьтесь. Просто полежите некоторое время, отмечая все появляющиеся ощущения в теле.

Мышцы шеи и лица. Сильно зажмурьтесь, нахмурьтесь и сморщите нос, затем расслабьтесь. Поднимайте и опускайте брови как можно выше. Сильно сожмите челюсти и отведите уголки рта по направлению к ушам, затем обратно. Можно даже напрягать язык. После чего поработайте с шеей: притяните плечи как можно ближе к ушам, а подбородок тяните вниз к ключице. На выдохе расслабьтесь и отдохните.

Грудь и диафрагма. Глубоко вдохните, сведите локти перед собой как можно плотнее и задержитесь в этом положении, потом вернитесь в исходную позицию.

Спина и живот. Расправьте плечи и постарайтесь свести лопатки, прогнитесь в спине и вернитесь в исходное положение. Далее очередь мышц пресса. Напрягите их, задержав дыхание, прочувствуйте это состояние. Выдохнув, расслабьте мышцы живота.

Мышцы ног. Выпрямите ноги и сильно натяните носок на себя. Пальцы на ноге при этом должны быть максимально растопырены в стороны. Напрягите сразу все мышцы ног – от пяток до бедер. Затем вытяните носок максимально вперед, пальцы на ноге при этом должны быть сжаты. Ощутите это напряжение, прочувствуйте его. Расслабьтесь. Запомните это состояния душевного и физического покоя.

6. Музыкаотерапия

В конце занятия необходимо включить медленную музыку, закрыть глаза и расслабиться, почувствовать свое тело (2 минуты).

Занятие 6. Окончание тренинга

Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного в группе.

1. Ресурсы можно найти там, где мы даже не подозреваем.

Озвучьте то, что помогает вам восстановиться после трудового дня.

Можно ли наши занятия назвать ресурсами?

2. Демонстрация и обсуждение своих изменившихся карт внутреннего мира.

3. Обсуждение ожиданий, опасений и результатов.

Совпали ли ожидания с реальностью? Всего ли удалось достичь? Какие средства борьбы со стрессом я могу применять самостоятельно? Как я могу себя замотивировать?

4. «Пишущая машинка».

Давайте представим себе, что все мы – большая пишущая машинка. Каждый из нас – буквы на клавиатуре (немного позже мы распределим буквы, каждому достанется по 1 букве из алфавита). Наша машинка может печатать разные слова и делает это так: я говорю слово, например, «смех», и тогда тот, кому достаётся буква «с», хлопает в ладоши, потом мы все хлопаем в ладоши, затем хлопает в ладоши тот, у кого буква «м», и снова общий хлопок и т. д. Пробел между словами – всем нужно встать.

Тренер распределяет по кругу буквы из алфавита.

Если наша машинка сделает ошибку, то мы будем печатать с самого начала. А напечатаем мы фразу: «Здоровье – важнее всего».

5. «Круг помощи»

Участники становятся в круг. Один человек становится в центр круга и закрывает глаза, вытянув руки перед собой. Ладони открыты. Участники круга размашистыми движениями колышут пространство (воздух) вокруг человека снизу-вверх. После этого, по очереди, каждый участник круга, потеряв ладони одна о другую, прикладывает их к ладоням человека в центре, так, чтобы тот почувствовал тепло.

По желанию в кругу может побыть каждый участник круга.

Обсуждение. Как вы чувствовали себя в кругу? Как вы ощущали себя в роли дающего?

Важно не только вернуться в ресурсное состояние, но и по возможности как можно дольше в нем находиться. Систематически удерживать его. Ведь мы транслируем свое состояние окружающим,

близким, в том числе и детям. В «выбитом» состоянии нельзя принимать решения, важно войти и быть как можно чаще в ресурсном состоянии.

Подведение итогов.

3.3. Анализ результатов формирующего эксперимента

В качестве следующего этапа исследования выступает процедура формирующего эксперимента с участниками исследования – менеджерами Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование».

Разработанная программа психологической коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховой компании была реализована в группе испытуемых из 20 человек.

Практическая реализация программы психологической коррекции синдрома эмоционального выгорания предусматривает использование двухуровневого преодоления синдрома эмоционального выгорания: на уровне организации и на уровне личности.

После формирующего воздействия проведено контрольное диагностическое исследование эмоционального выгорания в этой же группе.

По результатам диагностирования был проведен анализ и сравнение уровней фаз показателей эмоционального выгорания в группе менеджеров до и после проведения программы коррекции выгорания. Использована систематизация, обобщение и интерпретация полученных данных.

В ходе анализа результатов исследования было определено, что после проведения программы психологической коррекции эмоционального выгорания, уровень сформированности фаз напряжения, резистенции и истощения у менеджеров снизился.

Результаты контрольной диагностики в группе менеджеров, полученные при помощи методики оценки уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, представлены на рисунке 4.

Программа коррекции эмоционального выгорания позволила исключить сформированность фазы истощения у 2 менеджеров (10%

испытуемых). Кроме того, показатели сформированности фазы напряжения и резистенции у менеджеров также снизились.

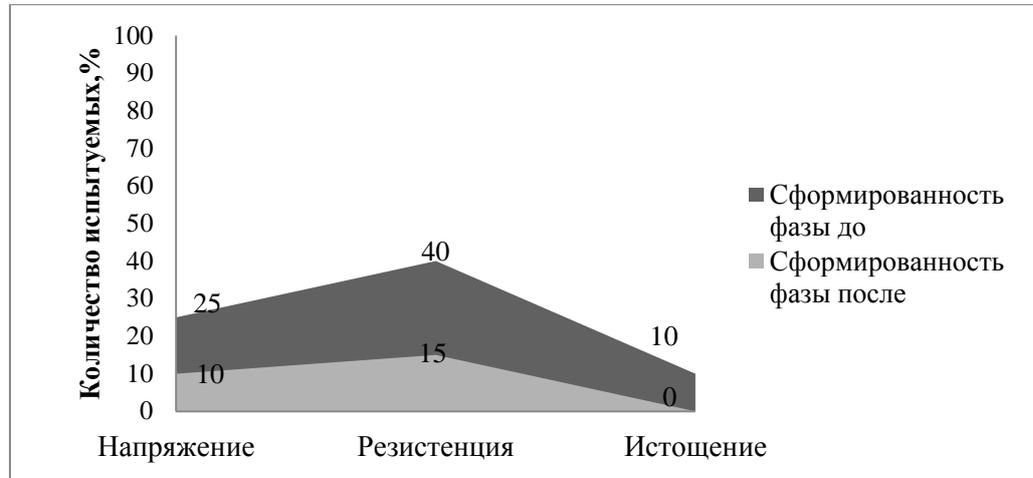


Рисунок 4 – Сравнение уровней сформированности фаз эмоционального выгорания менеджеров страховой компании, до и после проведения формирующего эксперимента.

Данные сводной таблицы 3, по результатам контрольного тестирования по методике К. Маслач и С. Джексон, позволяют уточнить положительный эффект после проведения формирующего эксперимента.

Таблица 3 – Сводная таблица уровней сформированности показателей эмоционального выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон до и после проведения формирующего эксперимента.

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция персональных достижений
<i>Показатели фаз до проведения формирующего эксперимента (% испытуемых)</i>			
Высокий уровень	10	15	35
Средний уровень	60	45	30
Низкий уровень	30	40	35
<i>Показатели фаз после проведения формирующего эксперимента (% испытуемых)</i>			
Высокий уровень	0	5	10
Средний уровень	45	35	35
Низкий уровень	55	60	55

После реализации программы коррекции эмоционального выгорания для менеджеров страховой компании показатель высокого уровня эмоционального истощения не выявлен ни у одного менеджера в группе.

Средний уровень эмоционального истощения также качественно снизился и был диагностирован у 9 человек испытуемых (45%), по сравнению с 12 (60%) до проведения коррекции.

Выявлено, что показатель деперсонализации также имеет тенденцию к снижению. Деперсонализация оказалась выражена на очень высоком уровне лишь у одного менеджера (5%), по сравнению с 3 менеджерами (15 %) на констатирующем исследовании. Средний уровень выраженности симптома деперсонализации выявлен у 35% участников, это 7 человек, в сравнении с 45% участников (9 человек) до проведения формирующего эксперимента. Остальные 60% менеджеров оказались с низкой степенью деперсонализации.

Показатель редукции профессиональных достижений у страховых менеджеров после проведения формирующего воздействия тоже изменился в лучшую сторону. Показатель профессиональной успешности диагностирован у 11 человек (55 %), в сравнении с 35 % до воздействия формирующего эксперимента. Высокий уровень редукции диагностирован всего у 2 человек (10 %), по сравнению с 7 менеджерами (35%) до проведения эксперимента.

Также была осуществлена процедура проверки, достоверности сдвигов показателей эмоционального выгорания, при помощи Т-критерия Вилкоксона. Показатель используется для оценки различий между двумя рядами измерений, выполненных для одной и той же совокупности исследуемых, но в разных условиях или в разное время. Данный тест способен выявить направленность и выраженность изменений после формирующего эксперимента.

В ходе проверки результатов диагностики методом В.В. Бойко, выяснилось, что эмпирическое значение ($T_{эмп}$) фазы напряжения равно 28, фазы резистенции -14,5, фазы истощения -20. Все эти цифры меньше минимального критического значения Т-критерия ($T_{кр}=43$) при уровне статистической значимости 0,01. Это позволяет нам утверждать, что все зафиксированные в эксперименте изменения не случайны и значимы.

Аналогичная ситуация возникла и при проверке результатов диагностики по К. Маслач и С. Джексон. По эмоциональному истощению Тэмп оказалось равно 6,5, по деперсонализации – 11, по редукции достижений – 16. Все показатели значительно ниже критического значения ($T_{кр}=43$). Это говорит о том, что процедура формирующего воздействия в группе менеджеров действительно способствовала снижению эмоционального выгорания.

Ось значимости процедуры проверки, достоверности сдвигов показателей эмоционального выгорания менеджеров, при помощи Т-критерия Вилкоксона представлена на рисунке 5.



Рисунок 5 – Ось значимости процедуры проверки, достоверности сдвигов показателей выгорания при помощи Т-критерия Вилкоксона.

Обобщая результаты экспериментального исследования, можно заключить, что процедура формирующего воздействия программы коррекции эмоционального выгорания была эффективной для менеджеров страховой компании и может быть использована для других профессий.

Как оказалось, в настоящее время создано достаточно большое количество различных средств, приемов и техник, которые могут быть использованы в борьбе с синдромом эмоционального выгорания.

Профилактические мероприятия должны направляться на снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении симптомов синдрома эмоционального

выгорания у менеджера необходимо провести комплекс мероприятий, направленный на улучшение условий его труда, характер складывающихся взаимоотношений в коллективе и личностные реакции на стресс [52].

Во многом работник может помочь себе самостоятельно, например, соблюдая перечисленные ниже рекомендации, менеджер сможет предотвратить возникновение синдрома эмоционального выгорания, а в случае прогрессирующего эмоционального выгорания снизить степень его выраженности [47]:

1. Следует развивать и поддерживать свой оптимизм, чувство юмора, практичность, адекватную самооценку и уверенность в себе.

2. Необходимо определить краткосрочные и долгосрочные цели. Эта мера повысит мотивацию, а достижение краткосрочных целей – успех, который повышает степень самовосприятия;

3. Личностные ценности должны соответствовать современным условиям жизни и работы;

4. Овладеть искусством «тайм-менеджмент». Использовать высокую самоорганизацию, научиться рационально планировать свое время;

5. Использовать перерывы в работе, которые необходимы для обеспечения психического и физического благополучия;

6. Овладеть умениями и навыками саморегуляции, самоконтроля, самообладания, что способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию;

7. Поддерживать высокую мотивацию на профессиональное саморазвитие и самосовершенствование. Одним из доступных способов предохранения от синдрома эмоционального выгорания является участие на различных конференциях и консилиумах, повышение квалификации.

8. Уходить от ненужной конкуренции. Бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, и уязвимым к возникновению синдрома эмоционального выгорания;

9. Проводить общение на высоком эмоциональном уровне. Менеджер анализирует свои чувства и делится ими с другими, в таком случае вероятность выгорания значительно снижается;

10. Вести здоровый образ жизни. Неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком усугубляют проявления синдрома эмоционального выгорания;

11. Общительность и социальная смелость. Рекомендуется развивать свои коммуникативные навыки, увеличивать количество социальных контактов. Использовать социальную и профессиональную поддержку референтных лиц;

12. Развивать чувство эмпатии. Необходимо учиться сопереживать и проникнуться чувствами клиента;

13. Стиль поведения в конфликтных ситуациях должен быть направлен на конструктивное решение конфликта. Надо выбирать компромисс и сотрудничество, позицию «выиграл – выиграл»;

14. В трудных критических ситуациях выработать применение преодолевающей модели поведения. Важно не утаивать проблему, не уклоняться от её решения. Надо уверенно и активно действовать на решение проблемы. Провести позитивную переоценку ситуации;

15. Применять и развивать менеджерские умения. К решению профессиональных задач следует подходить творчески. Развивать навыки убеждения, волевые качества преодоления, умение работать в команде, умение работать на результат;

Еще одним компонентом, который влияет на проявления синдрома эмоционального выгорания менеджеров это место работы менеджера. В этот компонент входят такие факторы как психологический климат в коллективе, стиль управления организацией и поведения руководителя, условия труда, система оплаты труда, социальная защищенность [90].

Таким образом, к личностным профилактическим мероприятиям синдрома эмоционального выгорания необходимо добавить комплекс организационных мероприятий со стороны руководства компании:

1. Поддерживать комфортный психологический климат в коллективе. Внедрять и поддерживать корпоративную культуру организации. Поддерживать и развивать сложившиеся традиции в коллективе. Организовывать и проводить совместные праздники, досуг. В подготовке совместных мероприятий должны участвовать и руководители и менеджеры. Организовывать выездные мероприятия для проведения командобразующих игр, с целью сплочения коллектива, образования эффективной команды;

2. Организовать условия труда соответствующие действующим нормам охраны труда и санитарным нормам и правилам;

3. Руководство компании должно ориентироваться на инновационный и демократический стиль управления коллективом.

4. Разработать эффективную систему оплаты труда, а также моральную и материальную систему поощрения менеджеров;

5. Организовывать мероприятия по профессиональному обучению новых менеджеров, повышению профессиональной квалификации и приобретению новых профессиональных компетенций опытных менеджеров;

6. Ввести правило наставничества со стороны опытных менеджеров на период адаптации новых менеджеров;

7. С помощью психолога организовать регулярную диагностику уровня эмоционального выгорания и психологическое сопровождение менеджеров.

Важно помнить, что для здоровья сотрудников и организации эффективной профессиональной деятельности менеджеров, компания сама должна постоянно развиваться, самосовершенствоваться и достигать высокого уровня корпоративной культуры.

Выводы по третьей главе

1. С помощью научно-методологического обоснования коррекции эмоционального выгорания менеджеров страховой компании было отмечено, что данный синдром является негативным психологическим явлением, возникающим вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности.
В результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций наступает эмоциональное выгорание, которое влияет не только на самочувствие самого сотрудника, но и на его окружение. Таким образом, можно смело говорить о необходимости разработки психокоррекционной программы.
2. Определено, что методологической основой построения программы психологической коррекции эмоционального выгорания менеджеров страховой компании являются деятельностный и личностно-ориентированный подходы. А сама программа включает работу с когнитивно-рефлексивным, эмоциональным и поведенческим компонентом.
3. Программа психологической коррекции эмоционального выгорания включает такие приемы, как: беседа; визуализация; словесные и релаксационные игры; упражнения для борьбы со стрессом; моделирование и анализ различных жизненных ситуаций.
4. Реализация программы коррекции эмоционального выгорания способствовала снижению уровня показателей эмоционального выгорания у сотрудников Красноярского филиала АО «АльфаСтрахование», что свидетельствует о ее эффективности.
5. Значимость результатов формирующего эксперимента была подтверждена в ходе проверки с помощью Т-критерия Вилкоксона.

Заключение

В рамках настоящего диссертационного исследования поставленные цель и задачи были выполнены. Выяснилось то, что в современном мире до сих пор отмечаются разногласия терминологического плана, а также понимания и толкования проблематики эмоционального выгорания.

Обобщенно эмоциональное выгорание можно рассматривать как процесс защиты психики от психотравмирующих воздействий профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание - синдром, развивающийся на фоне хронического стресса, который ведет к истощению энергетических и личностных ресурсов работника.

Данный процесс, конечно же, является негативным психологическим фактором, который влияет на деятельность и здоровье человека, а также его окружение.

Проявляется этот синдром у всех людей по-разному. Но у большинства эмоциональное выгорание характеризуется низкой самооценкой; эмоциональной опустошенностью и хронической усталостью; циничным, безразличным отношением к труду и людям; избеганием своих профессиональных обязанностей.

Основными предпосылками возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания являются организационные и личностные факторы. Ограничение использования имеющегося потенциала, монотонность работы, несправедливая оценка выполняемых функций, неудовлетворенность собой и своей жизнью – все это оказывает влияние на состояние сотрудников.

Менеджер страховой компании является представителем коммуникативных профессий. И данный фактор накладывает особенности на его профессиональную деятельность. Выполняя свои обязанности, менеджер постоянно общается с самыми разными категориями людей, пытаясь продать им свой «невидимый» продукт. Данная деятельность характеризуется высокой напряженностью, когнитивной сложностью, необходимостью

отработки любых возражений и быстрым включением в ситуацию. Таким образом, почти всегда менеджеры подвергаются стрессам средней интенсивности в процессе своей работы.

Если менеджер видит, что его работа не приносит ему удовольствие и доход, то он становится раздражительным, неуверенным в себе, подверженным эмоциональному выгоранию.

Реальная практика показывает, что в настоящее время прослеживается потеря интереса к рабочим обязанностям в течение первых двух лет работы. А само выгорание часто рассматривается как проблема несоответствия человеческих возможностей рабочим требованиям.

Многие ученые отмечают, что феномен эмоционального выгорания может встречаться не только в коммуникативных профессиях, но и в любой другой. Также современные исследования доказывают, что эмоциональное выгорание стало проявляться и за пределами профессиональной деятельности (например, у домохозяек).

В результате исследования эмоционального выгорания сотрудников Красноярского филиала АО «Альфастрахование» удалось выделить причины и факторы данного явления. Кроме того, выбранные методики диагностирования помогли определить наличие сформированного и формирующегося эмоционального выгорания у большинства сотрудников.

Данный феномен влияет на самочувствие человека и организации в целом. Наступает синдром в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций и во многом зависит от проблем в организации трудового процесса.

Способов борьбы с эмоциональным выгоранием огромное количество. Одним из них является реализация психологической программы коррекции.

Проведя научно-методологическое обоснование коррекции эмоционального выгорания, было выявлено, что программа должна включать комплексную работу с когнитивно-рефлексивным, эмоциональным и поведенческим компонентом.

По итогам проведённого анализа большого количества литературы была разработана программа психологической коррекции эмоционального выгорания менеджеров страховой компании, которая включает различные техники саморегуляции, самопознания и способы борьбы со стрессом. В основу программы легло развитие самомотивации, коммуникативных навыков с окружающими и умений правильного реагирования в различных ситуациях.

В результате проведения данной программы можно отметить:

- снижение эмоционального выгорания у участников, связанное с улучшением их эмоционального состояния;
- повышение уровня физического здоровья менеджеров;
- улучшение взаимоотношений в коллективе, а также с руководством и клиентами;
- повышение самооценки работников и стремление к развитию.

Проверка результатов формирующего эксперимента с помощью Т-критерия Вилкоксона доказала статистическую значимость полученных изменений. Это говорит о том, что программа коррекции для менеджеров страховой компании оказалась эффективной и способствовала снижению эмоционального выгорания у сотрудников.

При этом с уверенностью можно сказать, что разработанная программа психологической коррекции эмоционального выгорания является достаточно универсальной и подойдет не только данной компании, но и другим учреждениям. А также может быть адаптирована для представителей различных профессий.

Список литературы

1. Ананьев, В. А. Основы психологии здоровья. Книга 1. Концептуальные основы психологии здоровья / В.А. Ананьев. – СПб.: Речь, 2006. – 384 с.
2. Анчукова, Н. И. Организационная культура учреждения как фактор профессионального выгорания персонала/ Н.И. Анчукова //Мир педагогики и психологии. – 2018. – №. 11. – С. 114-124.
3. Ахмедова, Д. Р. Исследование эмоционального выгорания менеджеров / Д.Р. Ахмедова //Сборники конференций НИЦ Социосфера. – 2016. – №.7. – С. 28-31.
4. Бабанов, С. А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания / С. А. Бабанов // Трудный пациент. – 2009. – № 12. – С. 42-46.
5. Баландин, В. С. Причины синдрома эмоционального выгорания и подходы в его изучении / В. С. Баландин, М. М. Сазоненко, Е.С. Кобыльченко // Инновационные научные исследования: теория, методология, практика. – 2021. – С. 107-111.
6. Башенкова, Л. А. Диагностика синдрома эмоционального выгорания и мероприятия, направленные на его предупреждение /Л.А. Башенкова, Е.В. Кухарская// Среднее профессиональное образование. –2016. – №11. – С. 43-45.
7. Безрукова, А. В. Стресс менеджера, его природа и причины, методы снижения уровня /А.В. Безрукова, А.Р. Баширова // Цифровая трансформация промышленности и сферы услуг: тенденции, стратегии, управление. – 2020. – С. 48-51.
8. Богданова, Н. В. Особенности стрессоустойчивости у представителей различных профессиональных групп в сфере «человек-человек» / Н.В. Богданова, С.Н. Андреева //Актуальные вопросы в науке и практике. – 2018. – С. 161-166.

9. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении: монография / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
10. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М. : Информ.-изд. дом "Филинь", 1996. – 469 с.
11. Бондаревская, Е. В. Концепции личностно-ориентированного образования и целостная педагогическая теория / Е.В. Бондаревская // Школа духовности. – 1999. – Т. 5. – С. 41-52.
12. Василенко, А. Ю. Самоактуализация личности как фактор профилактики синдрома эмоционального выгорания /А.Ю. Василенко// Вектор науки ТГУ. – 2011. – № 1(4). – С. 78-84.
13. Васильева, Т. Н. Профилактика профессионального выгорания менеджеров средствами психогигиены / Т.Н. Васильева, И. В. Федотова // Медицина труда и промышленная экология. – 2019. – Т. 59. – №. 9. – С. 584-584.
14. Влах, Н. И. Система психологической профилактики и помощи лицам с синдромом эмоционального выгорания / Н.И. Влах, И.П. Данилов // Медицина в Кузбассе. – 2017. – №. 4. – С. 55-62.
15. Водопьянова, Н. Е. Субъект - ориентированный подход к профилактике и коррекции синдрома выгорания / Н.Е. Водопьянова // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики / Под ред. В.А. Бодрова – М.: Изд-во «Институт психологии РАН» – 2012. – С. 415-437
16. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика /Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2011. – 336 с.
17. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб., 2015. – Гл. 12. – С. 443–463.
18. Волков, И. В. Особенности коммуникативного потенциала современных менеджеров среднего звена / И.В. Волков //Вестник Мининского университета. – 2019. – Т.7. – №. 4 (29). – С.10-11.

19. Гамзатова, Х. К. Влияние профессиональной деятельности на стрессоустойчивость организма человека / Х. К. Гамзатова, А.И. Рабаданова, Ш. М. Гайдарова //Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 6-2. – С. 247-251.
20. Гордиенко, В. Н. Современные подходы к проблеме профилактики синдрома выгорания / В.Н. Гордиенко, Т.И. Солодкова // Педагог-психолог в современном образовании: личностный потенциал и его развитие. – 2017. – С. 88-103.
21. Главчева, А. А. Синдром эмоционального выгорания – «плата за сочувствие» / А. А. Главчева // Наука, образование, культура. – 2017. – Т.1. – С. 265-267.
22. Грабе, М. Синдром выгорания–болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять: пер. с нем./ М. Грабе. – СПб.: Речь, 2008. – 96 с.
23. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб. : Изд- во Питер, 2002. – 496 с.
24. Грузинова, А. И. Профессиональное выгорание и методы коррекции / А.И. Грузинова // Сборник научных трудов Sworld. – 2013. – Т. 23. – № 3. – С. 48-53.
25. Гусева, М. А. Феномен эмоционального выгорания в Российских организациях / М. А. Гусева // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. – №. 2. – С. 468-475.
26. Демина, А. Д. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения: учебное пособие / А.Д. Демина. – М. : Просвещение, 2006. – 236 с.
27. Джулай, П. К. Прогрессивная нервно-мышечная релаксация как способ психокоррекции симптомов эмоционального выгорания / П.К. Джулай, А.М. Жигар //Актуальные проблемы медицины. – 2017. – С. 273-275.

28. Долгова, В. И. Формирование эмоциональной устойчивости личности: монография / В.И. Долгова. Я.В. Латюшин. А.А. Напримеров. – СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 2002. – 167 с.
29. Дорофеева, Е. А. Использование методов социально-психологического тренинга при профилактике и коррекции синдрома эмоционального выгорания / Е.А. Дорофеева //Надежды. – 2018. – С. 26-29.
30. Дрожжина, Н. Б. Проблема формирования стрессоустойчивости/ Н. Б. Дрожжина, М. И. Алпатова, А.А. Володин // НаукаПарк. – 2018. – №. 6. – С. 12-14.
31. Егорова, А. Ю. К проблеме развития синдрома эмоционального выгорания / А. Ю. Егорова // Вестник Московского института государственного управления и права. – 2015. – №. 11. – С. 152-156.
32. Ершова, Д. А. Влияние личностных и профессиональных факторов на синдром эмоционального выгорания менеджеров по продажам / Д.А. Ершова, О.В Куликова //Научные открытия 2017. – 2017. – С. 631-632.
33. Загорюев, А.Л. Динамическая модель явления эмоционального выгорания / А.Л. Загорюев // XII Царскосельские чтения «Становление российской государственности на современном этапе». Материалы международной научной конференции. – 2011. – С. 207-211.
34. Закалдаева, Т. В. Причины эмоционального выгорания в процессе труда и способы преодоления / Т. В. Закалдаева, А. М. Кращенко, Ю. В. Сорокина // Актуальные вопросы современной экономики. – 2019. – №. 6-1. – С. 712-719.
35. Зенькович, А. А. Формирование стрессоустойчивости/ А. А. Зенькович //Вестник научных конференций. –2019. – №. 2-1(42). – С. 44-48.
36. Зыбенко, Д. А. Синдром менеджера: технология управления стрессом / Д.А. Зыбенко, С.А. Березникова // Шаг в науку. – 2019. – №. 2. – С. 113-116.
37. Изард, К. Э. Психология эмоций / К.Э. Изард. – СПб. : Питер, 2010. – 464с.

38. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства [Электронный ресурс] / Е.П.Ильин. –СПб: Питер, 2011. – Режим доступа: URL: <http://www.klex.ru/by1>.
39. Казнова, Ю. А. Психологические предикторы формирования синдрома эмоционального выгорания у менеджеров / Ю.А. Казнова, С.И. Филиппченкова // Вестник Тверского государственного технического университета. Серия: Науки об обществе и гуманитарные науки. – 2017. – №. 2. – С. 93-97.
40. Калиничева, Н. И. Особенности эмоционального выгорания менеджеров по продажам / Н.И. Калиничева, Е.Ю. Литвинова // Социальная психология: вопросы теории и практики. – 2020. – С.266-269.
41. Каргин, М. И. Особенности синдрома эмоционального выгорания менеджеров по работе с клиентами /М. И. Каргин, В.С. Мирошина// Актуальные проблемы и перспективы развития современной психологии. – 2019. – №1.– С.54-59.
42. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса / Л.А. Китаев-Смык. –М.: Изд-во Наука, 2013. – 320 с.
43. Клевцова, Н. А. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалиста / Н.А. Клевцова //Территория науки. – 2015. – №. 5. – С. 63-67.
44. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – М.: Академия, 2004. – 304 с.
45. Князев, В. Н. Современное состояние проблемы эмоционального выгорания в психологической науке / В.Н. Князев, К. А. Ремизова // Вестник университета. – 2017. – №. 5.– С.181-189.
46. Колузаева, Т. В. Эмоциональное выгорание: причины, последствия, способы профилактики / Т.В. Колузаева //Вестник Хакасского государственного университета им. НФ Катанова. – 2020. – С.122-130.
47. Константинова, С. С. Методы и техники управления профессиональным стрессом на личностном уровне / С.С. Константинова // Ментальное здоровье-интеграция подходов. – 2020. – С. 81-85.

48. Корниенко, Е. В. Программа обучения навыкам преодоления профессионального стресса менеджеров по продажам / Е.В. Корниенко, Т. В. Бюндюгова // Современные наукоемкие технологии. – 2017. – №. 4.– С. 89-93.
49. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 1999. – 349 с.
50. Крыжановская, Н.В. Профессиональное развитие и саморазвитие менеджера как один из способов профилактики эмоционального выгорания [Электронный ресурс] / Н.В. Крыжановская, Н.Р. Назарова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т.7. – Режим доступа: URL: <https://e-koncept.ru/2016/56092.htm>
51. Крыжановская, Н. В. Эмоциональное выгорание у представителей разных профессий в системе «человек-человек»: причины и особенности проявления / Н.В. Крыжановская, А. Д. Скоробогатая // Фундаментальная и прикладная наука. Челябинск: Челябинский государственный педагогический университет. – 2015. – С.135–137.
52. Кулжабаева, Л. С. Психологические средства профилактики стресса в профессиональной деятельности/ Л.С. Кулжабаева, Р. О. Шаихов // Наука и образование сегодня. – 2018. – №. 5 (28).– С. 107-108.
53. Кутько, И. И. Современная патогенетическая терапия и иммунореабилитация при синдроме психоэмоционального выгорания / И. И. Кутько, Н. А. Пересадин, И. В. Лоскутова // Новости медицины и фармации. – 2012. – № 19 (436). – С.16-19.
54. Левашева, Ю. А. Синдром выгорания: причины и способы преодоления / Ю.А. Левашева // Инновации в системе высшего образования: сборник научных трудов. – 2017. – С. 216-218.
55. Леонова, А. Б. Особенности синдрома профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса / А. Б. Леонова, А. А. Качина // Психология психических состояний. – 2006. – №. 6. – С. 250-273.

56. Леонтьев, А. Н. Становление психологии деятельности / А.Н. Леонтьев. – М.: Смысл, 2013. – 439 с.
57. Лычагина, С. В. Социальные аспекты синдрома эмоционального профессионального выгорания/ С. В. Лычагина //Актуальные проблемы права, экономики и управления. – 2016. – №. 12. – С. 263-265.
58. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа //Вопросы психологии. – 2008. – Т. 2. – С. 3-17.
59. Мальцева, Е. А. Причины стресса и способы повышения стрессоустойчивости менеджера на предприятии/ Е.А. Мальцева // Инновационные технологии в управлении, экономике и культуре. – 2017. – С. 231-235.
60. Маркова, А. К. Психология профессионализма /А.К. Маркова. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 312 с.
61. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии / К. Маслач. – СПб.: Питер, 2001. – 528 с.
62. Меренкова, Л. Ю. Эмоциональное выгорание представителей профессий типа «человек-человек» / Л. Ю. Меренкова // Аспекты гуманитарного знания. – 2015. – С. 67-79.
63. Назарова, Н.Р. Синдром эмоционального выгорания менеджеров / Н.Р. Назарова // Культура и образование: от теории к практике. – 2015. – №1.– С. 117-121.
64. Науменко, И. А. Формирование стрессоустойчивости сотрудников организации / И. А. Науменко // Интеллектуальные ресурсы-региональному развитию. – 2019. – Т. 5. – №. 1. – С. 163-167.
65. Наумова, Ю. А. Проблемы синдрома эмоционального выгорания у менеджеров / Ю. А. Наумова, Н. Ю. Халина // Мир науки, культуры, образования. – 2017. – №. 3 (64). – С. 310-312.

66. Нестерова, О. В. Причины и факторы стресса в профессиональной деятельности менеджера / О. В. Нестерова // Психология стресса и совладающего поведения. – 2013. – Т.2. – С.134-137.
67. Никифоров, Г. С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: теория и практика / Г.С. Никифоров, Л.И. Августова. – Спб.: Речь, 2010. – 816 с.
68. Овдей, С. В. Феномен профессионального «выгорания»: источники возникновения, диагностика, профилактика / С.В. Овдей// Социальная работа. –2012. – №6. – С. 38-42.
69. Овчинников, Б. В. Профессиональный стресс и здоровье / Б.В. Овчинников, А.И. Колчев // Психология профессионального здоровья: под ред. Г.С.Никифорова. – 2010. – С. 204-213.
70. Орел, В.Е. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом/ В.Е. Орел, И.С. Шемет // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. – 2011. – С. 109-116.
71. Орел, В.Е. Исследование феномена «психического выгорания» в отечественной и зарубежной психологии / В.Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – 2016. – № 4. –С. 70-97.
72. Павлова, С. А. Личностно-ориентированное обучение и воспитание /С.А. Павлова // Теория и практика общественного развития в свете современного научного знания. – 2017. – С. 16-17.
73. Парченко, О. Ю. Психотерапевтические методы повышения уровня психологического здоровья работников / О.Ю. Парченко, С.А. Томилова // Педагогика и психология: проблемы развития мышления. – 2018. – С. 305-311.
74. Петрушин, В.И. Проблемы эмоционального выгорания лиц гуманистических профессий / Петрушин В.И. // Современные наукоемкие технологии. –2012. – № 8. – С. 57-62.
75. Платонов, Ю. П. Феномен эмоционального выгорания личности: структурно-функциональный анализ / Ю.П Платонов // Учёные записки

- Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2018. – Т. 29. – №. 1. – С. 7-13.
76. Польская, Н. А. Особенности эмоциональной регуляции в связи со стрессом и выгоранием / Н. А. Польская, М. Н. Мухаметзянова // Психологические исследования. – 2018. – Т. 11. – №. 61. – С. 10.
77. Поштарева, Т. В. Средства профилактики и коррекции эмоционального выгорания личности/ Т.В. Поштарева // Общество и личность: гуманистическая идея в современном общественном дискурсе и социальных практиках. – 2020. – С. 284-287.
78. Пучкова, Г. Р. Стресс в работе менеджера/ Г.Р. Пучкова //Прорывные научные исследования: проблемы, закономерности, перспективы. – 2017. – С. 265-267.
79. Пушкарева, Е. В. Саморегуляция как способ профилактики и борьбы с «синдромом менеджера» / Е.В. Пушкарева //Актуальные проблемы и перспективы развития экономики. – 2018. – С. 233-234.
80. Пушкарева, Е. В. Основные предпосылки синдрома эмоционального выгорания менеджера / Е.В. Пушкарева, М.С. Боговкова // Исследование, систематизация, кооперация, развитие, анализ социально-экономических систем в области экономики и управления.– 2018. – С. 116-119.
81. Рогинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Рогинская // Психологический журнал. – 2012. – № 3. – С. 85-95.
82. Самоукина, Н.В. Синдром профессионального выгорания / Н.В. Самоукина // Медицинская газета. – 2005. – №43.– С.21-22.
83. Семенюк, Е. А. Профессиональное выгорание как одна из основных проблем в системе управления персоналом / Е.А. Семенюк // Державинский форум. – 2017. – Т. 1. – №. 4. – С. 71-79.
84. СЕРЕЖКИНА, Е. В. Управление стрессом на рабочем месте: организационный подход / Е. В. СЕРЕЖКИНА // Российский журнал менеджмента. – 2019. – Т. 17. – №. 2. – С. 233-250.

85. Серова, Е. В. Особенности профессионального стресса у менеджеров / Е.В. Серова, Н.В. Корж // Социокультурные факторы консолидации современного Российского общества. – 2017. – С. 119-123.
86. Сидоров, П. И. Синдром «эмоционального выгорания» у лиц коммуникативных профессий / П. И. Сидоров, А. Г. Соловьев, И. А. Новикова // Гигиена и санитария. – 2008. – № 3. – С. 29-33.
87. Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс] / П.И. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. – №43. – URL: http://www.rusmedserv.com/medgazeta/2005g/43/article_3322.html.
88. Степанчук, А. В. Профилактика и преодоление эмоционального выгорания менеджеров коммерческой организации / А.В. Степанчук // Развитие профессионализма. – 2017. – №. 2. – С. 88-90.
89. Терещенко, Н. Г. Психологические условия адаптации к профессиональному стрессу/ Н.Г. Терещенко // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2015.– № Т13. – С. 3046-3050.
90. Толочек, В. А. Психология труда: учебное пособие. 2-е издание / В. А. Толочек. – СПб.: Питер, 2017. – 480 с.
91. Требушинина, Т. Г. Влияние скандинавской ходьбы на предотвращение развития синдрома эмоционального выгорания / Т.Г. Требушинина, А.Д. Суркова, А.Ю. Бардакова, Н.М. Лобыгина // Здоровье человека, теория и методика физической культуры и спорта. – 2019. – №. 4 (15). – С. 324-328.
92. Филаретов, В.А. Профилактика синдрома профессионального выгорания / В.А. Филаретов, В.А. Данилов, Н.И. Головченко // Вестник НЦБЖД. – 2014. – № 1 (19). – С. 63-66.
93. Филь, Т.А. Личная идентичность и синдром эмоционального выгорания у лиц помогающих профессии / Т.А. Филь, М.Г. Чухрова // Наука и социум: материалы XIII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – 2020.– С.112-119.

94. Хухлаева, О. Давайте учиться не «гореть» / О. Хухлаева // Школьный психолог. – 2006. – № 4. – С. 20-23.
95. Чернова, О. В. Методы формирования профессиональной стрессоустойчивости / О.В. Чернова, С.А. Чернов // Психология и социальная педагогика: современное состояние и перспективы развития. – 2020. – С. 47-51.
96. Чутко, Л. С. Клинические проявления синдрома эмоционального выгорания/ Л. С. Чутко, А.В. Рожкова, С.Ю. Сурушкина, Т.И. Анисимова, М.Д. Дидур // Журнал неврологии и психиатрии им. СС Корсакова. – 2019. – Т. 119. – №. 1. – С. 14-16.
97. Шатов, А. А. Профессиональная деформация и профессиональная адаптация личности / А.А. Шатов // Форум. Серия: Гуманитарные и экономические науки. – 2018. – №. 3. – С. 165-167.
98. Юровских, К. В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности / К.В. Юровских // В мире науки и инноваций. – 2017. – С.139-141.
99. Яблочкина, И. В. Мотивация и агрессивность менеджера в современных экономических условиях / И. В. Яблочкина, Е. Л. Пожарская // Горизонты экономики. – 2019. – №. 2. – С. 29-34.
100. Dolgova V. I. et al. Specifics of emotional burnout in office workers // Man in India. – 2017. – Т. 97. – №. 22. – С. 129-134.
101. Nagymzhanova K. M. et al. Professional Factors of the Occurrence of Emotional Burnout Syndrome // Journal of Intellectual Disability-Diagnosis and Treatment. – 2020. – Т. 8. – №. 1. – С. 41-51.
102. Rožman M., Grinkevich A., Tominc P. Occupational stress, symptoms of burnout in the workplace and work satisfaction of the age-diverse employees // Organizacija. – 2019. – Т. 52. – №. 1. – С.46-59.

Анкета для сотрудников АО «АльфаСтрахование»

Здравствуйте, просим Вас уделить немного времени и ответить на вопросы анкеты. Данный опрос проводится с целью выявления эмоционального выгорания у сотрудников нашей компании. При ответе на вопросы необходимо выделить наиболее подходящий вариант, на ваш взгляд. Если желаемый ответ отсутствует - его можно прописать в строке «другое». В вопросах с множественным выбором ответов старайтесь выделять не более трех. В вопросах без вариантов ответа - напишите свой вариант.

1. Укажите ваш возраст:

- а) от 18 до 24
- б) от 25 до 30
- в) от 31 до 36
- г) от 37 до 45
- д) свыше 45 лет

2. Как давно вы работаете в нашей страховой компании (с учетом стажа в СК «Надежда»)?

- а) Меньше года
- б) От 1 до 3 лет
- в) От 4 до 5 лет
- г) От 6 до 10 лет
- д) От 11 до 15 лет
- е) Свыше 15 лет

3. Какой у вас график работы?

- а) Стандартный (5 дней в неделю с 8 до 17 и т.п.)
- б) Сменный (2/2, 3/2 и т.д.)
- в) Гибкий (Определенное количество часов в разный период дня, выходные фиксированные)
- г) Ненормированный (разное количество часов каждый день в зависимости от объема работ+могут вызвать в выходной)
- д) Плавающий (дни отдыха не фиксированы и могут быть среди недели)

4. Сколько часов в неделю вы работаете?

5. Работали ли вы когда-нибудь в другой страховой компании?

- а) Да
- б) Нет

6. Оцените следующие характеристики по степени важности в работе на ваш взгляд (где 1-не так важно, а 5 –очень важно).

	1	2	3	4	5
Условия труда					
Оплата Труда					
Коллектив					
Забота и поддержка руководства					
Интересное содержание работы					
Возможность карьерного роста и саморазвития					

7. Что вам нравится в вашей работе?

8. Почему вы работаете в АльфаСтраховании? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

- а) Хороший имидж у компании
- б) Инновационный подход во всем
- в) Комфортные условия работы
- г) Хороший коллектив
- д) Обучение для сотрудников
- е) Высокая заработная плата
- ж) Просто нет ничего лучше
- з) Другое _____

9. Что бы вам хотелось вернуть из прежнего режима работы СК «Надежда»? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

- а) Знакомые программы
- б) Оплата полиса без QR-кода
- в) Процесс сдачи отчетов
- г) Справочник всех клиентов с номерами
- д) Ничего не стоит возвращать
- е) Другое _____

10. К концу рабочего дня у вас еще полно энергии? (выберите один вариант)

- а) Чаще всего, да
- б) Иногда такое бывает
- в) Нет, очень мало сил

11. Чувствуете ли вы себя перегруженным проблемами на работе? (один вариант)

- а) Почти никогда
- б) Довольно редко
- в) Часто
- г) Почти всегда

12. Как давно вы чувствовали себя отдохнувшей(им)? (выберите один вариант)

- а) В ближайшие выходные
- б) На прошлой неделе
- в) Примерно в прошлом месяце
- г) Давно такого не чувствовал(а)
- д) Другое _____

13. Общаетесь ли вы с коллегами за пределами работы? (выберите один вариант)

- а) Нет, только рабочие моменты
- б) Бывает на рабочих корпоративах
- в) Да, иногда мы собираемся прогуляться вместе
- г) Мы очень часто проводим время вместе, дружим
- д) Другое _____

14. По шкале от 1 до 10 оцените насколько сильно вы устали от работы на данный момент (где 1- это совсем не устал(а), а 10- очень устал (а)):

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Степень усталости										

15. Что бы вы предложили улучшить в плане процесса вашей работы сейчас?

**Методика диагностики уровня эмоционального выгорания,
разработанная В.В. Бойко.**

Инструкция:

Ответьте на вопросы, касающиеся Вашей профессиональной деятельности и отношений с партнерами, «да» или «нет».

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг
10. Моя работа притупляет эмоции
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе
12. Бывает, что я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимания партнеру меньше, чем положено
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т.п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, что моя работа приносит пользу людям
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние
41. Бывают дни, когда отношения с партнерами складываются хуже, чем обычно
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «плохих» и «хороших».
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнером автоматически, без души
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки
50. Успехи на работе вдохновляют меня
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной)
52. Я потерял покой из-за работы
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнеров
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции
56. Я часто работаю через силу
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание
61. Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив
64. Я в отчаянии от того, что на работе у меня серьезные проблемы
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день закончился
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств
75. Моя карьера сложилась удачно
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой
77. Некоторых из моих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями
80. Если предоставляется случай, то я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных:

Фаза «Напряжение»

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

Фаза «Резистенция»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), **+29(10)**, +41(2), +53(2), +65(3), +77(5).
2. Эмоционально-нравственная дезориентация: **+6(10)**, -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), **+19(10)**, -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), **+80(10)**

Фаза «Истощение»

1. Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), **-69(10)**, +81(2)
2. Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), **+82(10)**
3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), **+83(10)**.
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), **+72(10)**, +84(5)

Интерпретация результатов:

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы.

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

9 и менее баллов — не сложившийся симптом,

10-15 баллов — складывающийся симптом,

16 и более — сложившийся.

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

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

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

36 и менее баллов — фаза не сформировалась;

37-60 баллов — фаза в стадии формирования;

61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

**Методика диагностики эмоционального выгорания К. Маслач и
С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.**

Инструкция:

Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте, пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Опросник

1. К концу рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.
3. Я чувствую себя усталым, когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.
4. Я хорошо чувствую душевные переживания тех, с кем я работаю (партнеры, клиенты), и это помогает в переговорах по торговым сделкам (реализации продукции).
5. Меня раздражают (выводят из душевного равновесия) те люди, с кем мне приходится работать.
6. Я чувствую себя энергичным (ой) и эмоционально воодушевленным(ой).
7. Я умею находить правильное решение в сложных (конфликтных) ситуациях.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я оказываю позитивное влияние на продуктивность работы сотрудников нашей фирмы (моих подчиненных и коллег).
10. В последнее время я предпочитаю быть более отстраненным (ой) и бесчувственным(ой) по отношению к тем, с кем мне приходится работать.
11. Люди, с которыми мне приходится работать, неинтересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.

12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Я чувствую все больше жизненных разочарований.
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.
15. В организации, где я работаю, я предпочитаю формальное общение, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с сотрудниками (или клиентами) до минимума.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе или в общении с клиентами.
18. Я легко (без напряжения) общаюсь с людьми независимо от их социального статуса (положения), возраста и характера.
19. Я доволен (довольна) своими жизненными успехами (достижениями).
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.
21. Я смогу еще многого достичь в своей жизни.
22. Люди, с кем я работаю (начальство, подчиненные, коллеги), перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Обработка результатов теста:

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

«никогда» – 0 баллов; «очень редко» – 1 балл; «редко» – 2 балла; «иногда» – 3 балла; «часто» – 4 балла; «очень часто» – 5 баллов; «каждый день» – 6 баллов.

Ключ к тесту:

1. «Эмоциональное истощение» (9 утверждений) – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов – 54).
2. «Деперсонализация» (5 утверждений) – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).
3. «Редукция личных достижений» (8 утверждений).– ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

* означает обратный порядок расчета.

Высокие оценки по шкалам эмоционального истощения и деперсонализации в совокупности с низкими оценками по шкале персональных достижений указывают на наличие у человека состояния выгорания.

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень M	Высокий уровень H
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее - 32,93)	37 и больше	31-36	30 и меньше

Бланк ответов:

№ утверждения	Ответы						
	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

Результаты исследования синдрома эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование»

Таблица 1–Результаты эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование», полученные с помощью метода диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко в констатирующем эксперименте.

Номер испытуемого	Переживание психотравматических обстоятельств	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	Напряжение	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция проф. обязанностей	Резистенция	Эмоц. дефицит	Эмоц. отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Истощение
1	17	5	20	19	61	17	5	18	7	47	5	18	5	17	45
2	13	10	5	10	38	18	9	22	13	62	0	3	0	10	13
3	2	3	1	3	9	3	10	0	2	15	0	13	0	3	16
4	17	3	6	16	42	16	5	19	22	62	18	17	3	0	38
5	7	8	16	8	39	17	16	2	17	52	20	18	5	3	46
6	5	26	18	16	65	16	19	11	17	63	26	19	12	5	62
7	0	11	6	0	17	17	16	7	0	40	10	16	15	0	41
8	16	5	0	17	38	19	5	8	7	39	5	18	9	5	37
9	5	16	23	8	52	2	5	16	2	25	7	16	5	18	46
10	17	18	16	25	76	26	7	12	19	64	17	17	27	28	89
11	17	10	9	16	52	20	10	18	7	55	7	16	8	6	37
12	0	0	5	0	5	0	18	0	2	20	0	16	0	0	16
13	0	3	0	0	3	9	17	2	2	30	0	11	0	0	11
14	7	0	17	18	42	2	7	0	20	29	0	5	0	10	15
15	22	5	19	17	63	20	18	7	16	61	5	5	14	16	40
16	10	16	17	18	61	18	16	17	20	71	13	18	0	7	38
17	7	12	8	0	27	9	18	17	17	61	0	5	3	10	18
18	0	16	21	17	54	18	20	2	7	47	17	16	16	3	52
19	18	5	5	10	38	17	8	20	20	65	10	17	7	17	51
20	2	0	1	0	3	16	7	0	19	42	0	16	0	2	18

Таблица 2 – Результаты эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование», полученные с помощью метода диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко, после проведения формирующего эксперимента.

Номер испытуемого	Переживание психотравм-их обстоятельств	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	Напряжение	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция проф.обязанностей	Резистенция	Эмоц. дефицит	Эмоц. отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовегетативные нарушения	Итожение
1	16	0	14	11	41	16	3	10	6	35	3	16	5	10	34
2	10	5	2	8	25	13	7	17	11	48	2	3	6	5	16
3	5	6	0	3	14	5	7	2	5	19	2	12	3	3	20
4	16	0	3	13	32	9	5	11	17	42	13	16	5	0	34
5	3	6	8	5	22	8	13	0	12	33	16	9	6	5	36
6	10	20	15	16	61	10	12	6	16	44	13	16	8	3	40
7	2	9	5	0	16	15	9	5	0	29	6	7	10	0	23
8	12	7	0	17	36	16	5	8	7	36	0	15	6	3	24
9	5	13	19	6	43	6	8	11	5	30	9	9	5	16	39
10	11	17	15	19	62	20	9	14	18	61	10	12	20	17	59
11	15	5	7	12	39	17	7	10	9	43	0	13	9	5	27
12	5	0	5	0	10	3	13	2	6	24	3	8	0	0	11
13	2	3	1	0	6	8	11	0	2	21	0	5	2	0	7
14	9	1	15	14	39	2	3	3	16	24	6	0	0	5	11
15	18	0	12	10	40	16	13	5	7	41	3	5	12	9	29
16	6	16	16	11	49	14	15	16	17	62	10	16	2	10	38
17	8	10	8	0	26	6	11	17	12	46	0	8	3	12	23
18	5	7	20	16	48	9	18	0	7	34	12	7	16	5	40
19	11	0	3	6	20	15	9	17	20	61	8	18	6	11	43
20	3	0	4	0	7	10	6	0	15	31	5	10	2	3	20

Таблица 3 – Первичные результаты эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование», полученные методом диагностики эмоционального выгорания К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Номер испытуемого	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция достижений
1	24	8	29
2	25	5	39
3	16	4	33
4	22	8	19
5	17	8	38
6	28	5	16
7	19	12	29
8	24	9	21
9	20	9	24
10	24	7	29
11	19	9	34
12	11	11	39
13	3	2	31
14	6	5	35
15	17	4	31
16	24	9	41
17	20	8	41
18	10	18	45
19	11	1	45
20	5	1	32

Таблица 4 - Результаты контрольной диагностики эмоционального выгорания менеджеров АО «АльфаСтрахование» по методике К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Номер испытуемого	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция достижений
1	18	5	34
2	20	5	42
3	11	1	41
4	19	7	29
5	12	4	45
6	22	3	27
7	15	8	36
8	18	9	33
9	20	6	31
10	21	5	43
11	14	5	39
12	9	9	42
13	3	0	32
14	4	4	32
15	13	2	35

Окончание таблицы 4

Номер испытуемого	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция достижений
16	21	7	39
17	16	6	45
18	7	12	41
19	10	2	46
20	6	1	40

Таблица 5 – Результаты проверки достоверности различий по фазе «Напряжение» у менеджеров АО «АльфаСтрахование» с помощью Т-критерия Вилкоксона.

До измерения, t до	После измерения, t после	Разность (t до-t после)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
61	41	-20	20	19,00
38	25	-13	13	14,50
9	14	5	5	8,50
42	32	-10	10	12,00
39	22	-17	17	17,00
65	61	-4	4	6,50
17	16	-1	1	1,50
38	36	-2	2	3,00
52	43	-9	9	11,00
76	62	-14	14	16,00
52	39	-13	13	14,50
5	10	5	5	8,50
3	6	3	3	4,50
42	39	-3	3	4,50
63	40	-23	23	20,00
61	49	-12	12	13,00
27	26	-1	1	1,50
54	48	-6	6	10,00
38	20	-18	18	18,00
3	7	4	4	6,50
Тэмп = 28				

Таблица 6 – Результаты проверки достоверности различий по фазе «Резистенция» у менеджеров АО «АльфаСтрахование» с помощью Т-критерия Вилкоксона.

До измерения, t до	После измерения, t после	Разность (t до-t после)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
47	35	-12	12	12,50
62	48	-14	14	15,00
15	19	4	4	4,00
62	42	-20	20	19,50
52	33	-19	19	17,50
63	44	-19	19	17,50
40	29	-11	11	10,50
39	36	-3	3	1,50
25	30	5	5	6,50
64	61	-3	3	1,50
55	43	-12	12	12,50
20	24	4	4	4,00
30	21	-9	9	8,50
29	24	-5	5	6,50
61	41	-20	20	19,50
71	62	-9	9	8,50
61	46	-15	15	16,00
47	34	-13	13	14,00
65	61	-4	4	4,00
42	31	-11	11	10,50
Тэмп=14,5				

Таблица 7 – Результаты проверки достоверности различий по фазе «Истощение» у менеджеров АО «АльфаСтрахование» с помощью Т-критерия Вилкоксона.

До измерения, t до	После измерения, t после	Разность (t до-t после)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
45	34	-11,00	11	14,5
13	16	3,00	3	3
16	20	4,00	4	5,5
38	34	-4,00	4	5,5
46	36	-10,00	10	12,5
62	40	-22,00	22	19
41	23	-18,00	18	18
37	24	-13,00	13	17
46	39	-7,00	7	10

Окончание таблицы 7

До измерения, t до	После измерения, t после	Разность (t до-t после)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
89	59	-30,00	30	20
37	27	-10,00	10	12,5
16	11	-5,00	5	8,5
11	7	-4,00	4	5,5
15	11	-4,00	4	5,5
40	29	-11,00	11	14,5
38	38	0,00	0	1
18	23	5,00	5	8,5
52	40	-12,00	12	16
51	43	-8,00	8	11
18	20	2,00	2	2
Тэмп=20				

Таблица 8 - Результаты проверки достоверности различий по фазе «Эмоциональное истощение» у менеджеров АО «АльфаСтрахование» с помощью Т-критерия Вилкоксона.

До измерения, t до	После измерения, t после	Разность (t до-t после)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
24	18	-6	6	19,00
25	20	-5	5	15,50
16	11	-5	5	15,50
22	19	-3	3	8,50
17	12	-5	5	15,50
28	22	-6	6	19,00
19	15	-4	4	12,00
24	18	-6	6	19,00
20	20	0	0	1,50
24	21	-3	3	8,50
19	14	-5	5	15,50
11	9	-2	2	5,50
3	3	0	0	1,50
6	4	-2	2	5,50
17	13	-4	4	12,00
24	21	-3	3	8,50
20	16	-4	4	12,00
10	7	-3	3	8,50
11	10	-1	1	3,50
5	6	1	1	3,50
Тэмп= 6,5				

Таблица 9 – Результаты проверки достоверности различий по фазе «Деперсонализация» у менеджеров АО «АльфаСтрахование» с помощью Т-критерия Вилкоксона.

До измерения, tдо	После измерения, tпосле	Разность (tдо-tпосле)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
8	5	-3	3	15
5	5	0	0	2
4	1	-3	3	15
8	7	-1	1	5
8	4	-4	4	18
5	3	-2	2	10
12	8	-4	4	18
9	9	0	0	2
9	6	-3	3	15
7	5	-2	2	10
9	5	-4	4	18
11	9	-2	2	10
2	0	-2	2	10
5	4	-1	1	5
4	2	-2	2	10
9	7	-2	2	10
8	6	-2	2	10
18	12	-6	6	20
1	2	1	1	5
1	1	0	0	2
Тэмп=11				

Таблица 10 – Результаты проверки достоверности различий по фазе «Редукция достижений» у менеджеров АО «АльфаСтрахование» с помощью Т-критерия Вилкоксона.

До измерения, tдо	После измерения, tпосле	Разность (tдо-tпосле)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
29	34	5	5	10,5
39	42	3	3	5,0
33	41	8	8	15,5
19	29	10	10	17,0
38	45	7	7	13,0
16	27	11	11	18,0
29	36	7	7	13,0
21	33	12	12	19,0
24	31	7	7	13,0
29	43	14	14	20,0
34	39	5	5	10,5

Окончание таблицы 10

До измерения, t _{до}	После измерения, t _{после}	Разность (t _{до} -t _{после})	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
39	42	3	3	5,0
31	32	1	1	1,5
35	32	-3	3	5,0
31	35	4	4	8,0
41	39	-2	2	3,0
41	45	4	4	8,0
45	41	-4	4	8,0
45	46	1	1	1,5
32	40	8	8	15,5
T эмп= 16				