

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА»  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Факультет Начальных классов  
Выпускающая кафедра Педагогики и психологии начального образования

**Яницкая Екатерина Геннадьевна**

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Тема: Психологическое консультирование как средство снижения  
(преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников  
Направление: 44.04.02. «Психолого-педагогическое образование»  
Магистерская программа: «Мастерство психологического консультирования»

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:  
Заведующая кафедрой  
к.пс.н., доцент Мосина Н.А.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

10.06.2021  
(дата, подпись)



Руководитель магистерской программы  
к.пс.н., доцент Сафонова М.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

10.06.2021  
(дата, подпись)



Научный руководитель  
к.пс.н., доцент Сафонова М.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

10.06.2021  
(дата, подпись)



Обучающийся: Яницкая Е.Г.  
(фамилия, инициалы)

10.06.2021  
(дата, подпись)



Красноярск, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

Реферат .....	3
Введение .....	9
Глава 1. Теоретические предпосылки изучения проблемы эмоционального выгорания у офисных работников .....	15
1.1. Эмоциональное выгорание как предмет научного анализа .....	15
1.2. Синдром эмоционального выгорания у офисных работников: особенности, причины, последствия .....	30
1.3. Возможности психологического консультирования в преодолении эмоционального выгорания у офисных работников .....	37
Выводы по Главе 1 .....	46
Глава 2. Экспериментальное исследование по применению психологического консультирования как способа устранения и профилактики синдрома эмоционального выгорания .....	48
2.1. Методическая организация исследования и обсуждение результатов констатирующего эксперимента .....	48
2.2. Организация и проведение формирующего эксперимента .....	79
2.3. Результаты экспериментальной работы и их обсуждение .....	93
Список используемых источников .....	116
Приложение А .....	125
Приложение Б .....	135
Приложение В .....	161
Приложение Г .....	177
Приложение Д .....	181

## Реферат

Диссертация на соискание степени магистра по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, направленность «Мастерство психологического консультирования» и теме «Психологическое консультирование как средство снижения (преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников».

Объем – 182 страницы, включая 22 рисунка, 10 таблиц, 5 приложений.

Количество использованных источников – 77.

**Цель научного исследования:** на основе теоретического анализа изучить синдром эмоционального выгорания у офисных работников, научно обосновать, разработать и апробировать программу психологических консультаций, направленных на снижение (преодоление) синдрома эмоционального выгорания.

**Объект исследования:** процесс снижения (преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников.

**Предмет исследования:** психологическое консультирование как результативный способ снижения (преодоления) синдрома эмоционального выгорания у офисных работников.

**Гипотеза исследования** состоит в предположении о том, что психологическое консультирование будет результативно в целях снижения (преодоления) синдрома эмоционального выгорания у офисных работников, если:

1) будет создана комплексная программа психологической работы с офисными работниками, испытывающих синдром эмоционального выгорания;

2) будут проведены групповые консультации, направленные на помощь каждому работнику;

3) будут использованы техники психологического консультирования, способствующие развитию саморегуляции, самоконтроля, позитивному

отношению к работе, навыков психологической самопомощи, умений справляться со стрессом.

**Теоретико-методологические основания исследования:**

– идеи западных исследователей в области эмоционального выгорания: Е. Махер, Г. Фрайденберга, С. Хобфолл, А. Широма, концепция Б. Перлмана, Е. Хартмана, многофакторная теория выгорания С. Джексона, К. Маслач и др.

– идеи отечественных исследователей в области эмоционального выгорания: В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, А.А. Рукавишниковой, Е. Старченковой и др.

**Методы исследования:**

1. Теоретические – сбор и анализ психологической литературы по теме исследования.

2. Эмпирические – наблюдение, беседа с руководителем и менеджером по персоналу, опрос, тестирование, формирующий эксперимент (групповое и индивидуальное консультирование).

3. Статистические – качественный и количественный анализ результатов исследования.

**База исследования:** выборку исследования составили офисные работники разных занимаемых должностей (по функционалу), в количестве 25 человек, в возрасте от 23 до 54 лет.

**Апробация результатов исследования** происходила в формате групповых и индивидуальных консультаций на протяжении 4 недель на рабочем месте. Всего было проведено 10 встреч (нулевая (ознакомительная) встреча, вступительная (1 встреча), основная (со 2 по 8 встречу), заключительная (9 встреча)).

**Теоретическая значимость:**

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что результаты, полученные в ходе исследования, станут основой для более

структурного и углубленного изучения возможностей методов психологического консультирования, применяемого к работе с офисными работниками.

**Практическая значимость:**

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что полученный теоретический и практический материал может быть использован в работе штатных психологов организации, психологов консультативных центров и специалистов группового консультирования в области профессионального консультирования.

**Структура диссертации:** описание представляемого исследования включает введение, две главы, заключение, список источников литературы и приложения.

**Во Введении** обсуждается актуальность работы, цели и задачи исследования, научная новизна, научная и практическая значимость диссертации, формулируются положения, выносимые на защиту, а также приводится список работ, в которых опубликованы результаты данного исследования. Кратко представлено содержание диссертации.

**В Главе 1** описаны теоретические основы синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Рассмотрены основные понятия «СЭВ» в психологии, стадии развития СЭВ, симптомы СЭВ, особенности СЭВ у офисных работников, особенности психологического консультирования по преодолению эмоционального выгорания у офисных работников. Выводы.

**В Главе 2** представлено экспериментальное исследование по применению психологического консультирования как средства снижения (преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников. Методическая организация исследования и обсуждение результатов констатирующего эксперимента. Организация и проведение формирующего эксперимента. Результаты формирующего эксперимента и их обсуждение. Выводы.

**В заключении** сформулированы основные результаты диссертации.

**В приложениях** собраны таблицы, содержащие данные по результатам исследования, а также результаты математической обработки данных и конспекты консультаций.

Таким образом, в ходе теоретической и опытно-экспериментальной работы положения гипотезы получили подтверждение, задачи исследования решены, цель достигнута.

### **Abstract**

A dissertation for a master's degree in the field of training 44.04.02 Psychological and pedagogical education, orientation "Mastery of psychological counseling" and the topic "Psychological counseling as a means of reducing (overcoming) emotional burnout in office workers".

Volume – 182 pages, including 22 figures, 10 tables, 5 applications.

The number of sources used – 77.

**The purpose of the scientific research:** on the basis of theoretical analysis to study the syndrome of emotional burnout in office workers, scientifically substantiate, develop and test a program of psychological counseling aimed at reducing (overcoming) the syndrome of emotional burnout.

**Object of research:** the process of reducing (overcoming) emotional burnout in office workers.

**Subject of research:** psychological counseling as an effective way to reduce (overcome) burnout syndrome in office workers.

**The hypothesis of the research** is the assumption that psychological counseling will be effective in order to reduce (overcome) burnout syndrome in office workers if:

- 1) a comprehensive program of psychological work with office workers experiencing burnout syndrome will be created;
- 2) group consultations will be held aimed at helping each employee;

3) psychological counseling techniques will be used to promote the development of self-regulation, self-control, a positive attitude towards work, psychological self-help skills, and the ability to cope with stress.

**Theoretical and methodological foundations of the study:**

- ideas of Western researchers in the field of emotional burnout: E. Maher, G. Freidenberg, S. Hobfall, A. Shirom, the concept of B. Perlman, E. Hartman, the multifactor theory of burnout by S. Jackson, K. Maslach and others.

- ideas of domestic researchers in the field of emotional burnout: V.V. Boyko, N.E. Vodopyanova, A.A. Rukavishnikova, E. Starchenkova and others.

**Research methods:**

1. Theoretical – collection and analysis of psychological literature on the research topic.

2. Empirical – observation, conversation with the head and HR manager, survey, testing, formative experiment (group and individual counseling).

3. Statistical – qualitative and quantitative analysis of research results.

**Base of the study:** the sample of the study was made up of office workers of various positions held (by functionality), in the amount of 25 people, aged from 23 to 54 years.

**The research results** were tested in the format of group and individual consultations for 4 weeks at the workplace. In total, 10 meetings were held (zero (introductory) meeting, introductory (1 meeting), main (from 2 to 8 meetings), final (9 meeting)).

**Theoretical significance:**

The theoretical significance of the study lies in the fact that the results obtained in the course of the study will form the basis for a more structured and in-depth study of the possibilities of psychological counseling methods applied to work with office workers.

**Practical significance:**

The practical significance of the study is that the obtained theoretical and practical material can be used in the work of the organization's staff psychologists, counseling center psychologists and group counseling specialists in the field of professional counseling.

**The structure of the thesis:** the description of the presented research includes an introduction, two chapters, a conclusion, a list of literature sources and applications.

**The Introduction discusses** the relevance of the work, the goals and objectives of the research, scientific novelty, scientific and practical significance of the dissertation, formulates the provisions for defense, and also provides a list of works in which the results of this research are published. The content of the thesis is briefly presented.

**Chapter 1** describes the theoretical foundations of burnout syndrome (SEB). The basic concepts of "CMEA" in psychology, the stages of development of CMEA, symptoms of CMEA, features of CMEA in office workers, the features of psychological counseling to overcome emotional burnout in office workers are considered. Conclusions.

**Chapter 2** presents a pilot study on the use of psychological counseling as a means to reduce (overcome) burnout in office workers. Methodical organization of the research and discussion of the results of the ascertaining experiment. Organization and implementation of a formative experiment. Results of the formative experiment and their discussion. Conclusions.

**In the conclusion,** the main results of the dissertation are formulated.

**The appendices** contain tables containing data on the results of the study, as well as the results of mathematical data processing and summaries of consultations.

Thus, in the course of theoretical and experimental work, the provisions of the hypothesis were confirmed, the tasks of the study

## Введение

В современном мире возникают новые профессии, открываются новые рабочие места. Работодатели заинтересованы в том, чтобы рядом с ними были квалифицированные кадры: менеджеры, бухгалтера, маркетологи, операторы, торговые агенты и пр. Всех этих специалистов, работающих каждый в своём направлении, мы можем назвать офисными сотрудниками. При этом к сотрудникам зачастую сразу предъявляются высокие требования такие как: опыт, стаж работы, определённые умения и навыки, подходящие в той или иной профессии.

Офисному работнику приходится выполнять все требования, предъявляемые профессией, при этом оптимально реализовывать себя в ней и получать удовлетворение от своего труда. Труд офисного работника можно характеризовать как труд высокой сложности, поскольку одновременно нужно уметь брать на себя ответственность, чётко выполнять свои обязанности, показывать высокие результаты, одним словом, оправдывать ожидания руководителя. Руководитель же, в свою очередь, предоставляет работнику его рабочее место и необходимые реквизиты для работы. Здесь стоит учитывать, что рабочее место зачастую соседствует с другими, а многие офисы являются открытыми пространствами.

При этом за последний год офисная работа подверглась большим изменениям, так как пандемия внесла свои коррективы. Некоторые офисные работники были вынуждены перенести свои рабочие обязанности в домашние условия. Стоит отметить, что это вызвало определенный дискомфорт, ведь было необходимо по-новому выстраивать рабочие процессы, оборудовать рабочее пространство дома.

В связи со сложившейся ситуацией мы можем наблюдать негативные переживания, ощущение собственной беспомощности, высокую нагрузку у работников. По большому счёту, становится очевидным, что «по-старому» работать уже нельзя, а как это сделать «по-новому», пока непонятно.

Поэтому наиболее остро встаёт проблема эмоционального выгорания офисных работников. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой процесс постепенной утраты когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения от исполняемой работы. В последние годы синдром эмоционального выгорания и факторы риска выгорания выступают предметом многочисленных исследований, проводимых зарубежными и отечественными психологами: В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, К. Маслач, Е. Махер, В.Е. Орел, К. Роджерс, Т.В. Форманюк, Дж. Фрейденбергер и др.

Установлено, что синдром эмоционального выгорания наиболее характерен для представителей тех профессий, где необходимо много контактировать с другими людьми (медицинские работники, учителя, менеджеры всех уровней, консультанты, психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий).

Таким образом, поиск возможных путей изменения сложившейся ситуации и минимизации стрессовых состояний на рабочем месте является важнейшей задачей на сегодняшний день.

Возросшая актуальность выбранной темы в современном обществе является основополагающей при выборе темы диссертационной работы: «Психологическое консультирование как средство снижения (преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников».

**Цель научного исследования:** на основе теоретического анализа изучить синдром эмоционального выгорания у офисных работников, научно обосновать, разработать и апробировать программу психологических консультаций, направленных на снижение (преодоление) синдрома эмоционального выгорания.

**Объект исследования:** процесс снижения (преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников.

**Предмет исследования:** психологическое консультирование как результативный способ снижения (преодоления) синдрома эмоционального выгорания у офисных работников.

**Гипотеза исследования** состоит в предположении о том, что психологическое консультирование будет результативно в целях снижения (преодоления) синдрома эмоционального выгорания у офисных работников, если:

- 1) будет создана комплексная программа психологической работы с офисными работниками, испытывающих синдром эмоционального выгорания;
- 2) будут проведены групповые консультации, направленные на помощь каждому работнику;
- 3) будут использованы техники психологического консультирования, способствующие развитию саморегуляции, самоконтроля, позитивному отношению к работе, навыков психологической самопомощи, умений справляться со стрессом.

Исходя из вышесказанного, можно сформировать ряд **задач**, направленных на достижение цели исследования:

**Задачи:**

1. Рассмотреть различные научные подходы к пониманию синдрома эмоционального выгорания.
2. Изучить возможные варианты консультативной работы и адаптировать их к целевой группе исследования.
3. Составить диагностический комплекс для изучения СЭВ у офисных сотрудников.
4. Изучить и описать особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у офисных работников.
5. Спланировать и реализовать программу психологических консультаций офисных сотрудников для снижения (преодоления) СЭВ.

6. Исследовать динамику в проявлении СЭВ после опытно-экспериментальной работы.

7. Обобщить результаты исследования.

**Методы исследования:**

1. Теоретические – сбор и анализ психологической литературы по теме исследования.

2. Эмпирические – наблюдение, беседа с руководителем и менеджером по персоналу, опрос, тестирование, формирующий эксперимент (групповое и индивидуальное консультирование);

3. Статистические – качественный и количественный анализ результатов исследования.

**База исследования:** выборку исследования составили офисные работники разных занимаемых должностей (по функционалу), в количестве 25 человек, в возрасте от 23 до 54 лет.

**Апробация результатов исследования** происходила в формате групповых консультаций на протяжении 4 недель на рабочем месте. Всего было проведено 10 встреч (нулевая (ознакомительная) встреча, вступительная (1 встреча), основная (со 2 по 8 встречу), заключительная (9 встреча).

**Теоретико-методологические основания исследования:**

– идеи западных исследователей в области эмоционального выгорания: Е. Махер, Г. Фрайденберга, С. Хобфолл, А. Широма, концепция Б. Перлмана, Е. Хартмана, многофакторная теория выгорания С. Джексона, К. Маслач и др.

– идеи отечественных исследователей в области эмоционального выгорания: В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, А.А. Рукавишниковой, Е. Старченковой и др.

**Научная новизна исследования:**

Элемент новизны состоит в обосновании возможностей применения в

психологическом консультировании офисных сотрудников групповых и индивидуальных форм консультаций, техник и упражнений, которые могут комбинироваться и быть адаптированы под любую группу с различной степенью выгорания, а также в зависимости от цели – устранение данного синдрома, либо его профилактика.

**Теоретическая значимость:**

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что результаты, полученные в ходе исследования, станут основой для более структурного и углубленного изучения возможностей методов психологического консультирования, применяемого к работе с офисными работниками.

**Практическая значимость:**

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что полученный теоретический и практический материал (разработанная комплексная программа по снижению синдрома эмоционального выгорания) может быть использован в работе штатных психологов организации, психологов консультативных центров и специалистов группового консультирования в области профессионального консультирования.

**Структура диссертации:** описание представляемого исследования включает введение, две главы, заключение, список источников литературы и приложения.

**Во Введении** обсуждается актуальность работы, цели и задачи исследования, научная новизна, научная и практическая значимость диссертации, формулируются положения, выносимые на защиту, а также приводится список работ, в которых опубликованы результаты данного исследования. Кратко представлено содержание диссертации.

**В Главе 1** описаны теоретические основы синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Рассмотрены основные понятия «СЭВ» в психологии, стадии развития СЭВ, симптомы СЭВ, особенности СЭВ у офисных

работников, особенности психологического консультирования по преодолению эмоционального выгорания у офисных работников. Выводы.

**В Главе 2** представлено экспериментальное исследование по применению психологического консультирования как средства снижения (преодоления) эмоционального выгорания у офисных работников. Методическая организация исследования и обсуждение результатов констатирующего эксперимента. Организация и проведение формирующего эксперимента. Результаты формирующего эксперимента и их обсуждение. Выводы.

**В заключении** сформулированы основные результаты диссертации.

**В приложениях** собраны таблицы, содержащие данные по результатам исследования, а также результаты математической обработки данных и конспекты консультаций.

## **Глава 1. Теоретические предпосылки изучения проблемы эмоционального выгорания у офисных работников**

### **1.1. Эмоциональное выгорание как предмет научного анализа**

Современный мир очень быстро меняется, на смену одной профессии приходит другая. Если ещё в конце 19 века в офисах работало 5% населения, то сейчас мы наблюдаем большой спрос на представителей различных профессий.

При этом офисная работа предполагает высокие эмоциональные нагрузки при выполнении своих обязанностей. Зачастую к работнику предъявляют повышенные как профессиональные требования (работа должна быть выполнена точно в срок, соответствовать ожиданиям руководителя), так и высокие требования к его личности: инициативный, ответственный, надёжный, трудолюбивый и т.д. При этом порой наблюдается противоречия в требованиях: с одной стороны, зачастую нужны молодые специалисты, с другой стороны, они должны иметь солидный опыт и достижения. Помимо этого, наблюдается быстрое внедрение новых технологий, ускоряется рабочий темп. Офисному сотруднику непросто выдержать то, что происходит, ведь ему приходится быстро адаптироваться к меняющимся условиям, выстраивать различные коммуникационные цепочки, выполнять свою работу как можно быстрее, при этом оставаясь в позитивном расположении духа. Как это сделать каждый решает сам, но рано или поздно у работника наступает истощение, он не может выполнять свою работу как прежде.

Для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в излишне интенсивном, тесном общении с клиентами или пациентами, в эмоционально перенасыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи, используется термин «эмоциональное

выгорание» (burnout). Проблема эмоционального выгорания стала предметом научных исследований после того, как ее описал Н. Freudenberger в середине 70-х годов XX века. Данному патологическому состоянию наиболее подвержены представители гуманных профессий и управленческий персонал: медицинские работники, менеджеры, педагоги, психологи и сотрудники правоохранительных органов [69].

Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) – это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям. В настоящее время проблемы производственного стресса, рассматриваемого в рамках СЭВ, выделены в Международной классификации болезней 10-го пересмотра (МКБ-10) в «синдром эмоционального выгорания» под рубрикой Z73.0 (проблемы, связанные с трудностями управления собственной жизнью). Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. Современные исследователи подчеркивают, что эмоциональное выгорание может быть связано с формированием синдрома хронической усталости.

В связи с тем, что темой эмоционального выгорания на рабочем месте занимались разные исследователи, как в России, так и за рубежом, целесообразным будет рассмотреть подходы к определению понятия «эмоциональное выгорание».

Таблица 1. – Подходы к определению понятия «эмоциональное выгорание»

Авторы	Подход к изучаемому понятию «эмоциональное выгорание»
Герберт Фрейденберг	Истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей, вследствие чего снижается их эффективность в целях и действиях.
К. Чернисс (1980 г.)	Потеря мотивации, негативное изменение установок профессиональной деятельности как реакция на чрезмерно напряженные обстоятельства.
В.В. Бойко	Выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.
К. Маслач	Синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам.
К. Кондо	Деадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений.
Е. Эделвич и А. Бродский	Прогрессирующая потеря идеальных ожиданий, энергии и цели, как результат воздействия условий работы, связанных с помощью людям.
Д. Этзион	Медленно развивающийся процесс, который начинается без предупреждения и развивается почти неощутимо до какого-то времени.
Е. Махер	Разновидность профессионального стресса, которому подлежат в первую очередь люди с низким уровнем эмпатии и склонные к авторитаризму.
В. Франкл	Экзистенциальный вакуум, при котором возникает чувство пустоты и бессмысленности.
М. Бурно	Симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса.
А. Лэнгле	Длительное затянувшееся состояния истощения возникающее в деятельности индивида, которое приводит к параличу внутренних сил, чувств и сопровождается утратой радости по отношению к жизни.

Из вышеназванных определений можно сделать вывод о том, что единого понятия «эмоционального выгорания» не существует. Ряд авторов рассматривает это понятие с точки зрения того, что эмоциональное выгорание – это состояние, а другая часть авторов рассматривает это понятие как процесс.

Т.В. Форманюк [66] выделяет три основных признака эмоционального выгорания:

- индивидуальный предел нашего эмоционального «Я» противостоять истощению, противодействовать «выгоранию» самосохраняясь;
- внутренний психологический опыт, включающий чувства,

установки, мотивы, ожидания;

- негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия.

При рассмотрении симптомов психологического выгорания можно выделить классификацию А.А. Рукавишникова, Г.С. Абрамовой и Ю.А. Юдчиц.

А.А. Рукавишников рассматривал проявление симптомов на 3 уровнях: индивидуальном, межличностном и организационном, при этом она выделяет 5 видов симптомов: аффективные, когнитивные, физические, поведенческие, мотивационные. Более подробно представим каждый вид в таблице [12].

Таблица 2. – Особенности проявления каждого вида симптомов по А.А. Рукавишникову

№	Симптомы	Описание
1.	Аффективные	Состояние подавленности, грусти, пессимистический слезливый настрой, истощенность в ресурсах. Наблюдается тревожность, нервозность, страхи. Во время работы нет чувства безопасности, присутствует ощущение неудовлетворенности работой, от работы нет ощущения комфортности. В связи с тем, что снижен эмоциональный контроль, могут наблюдаться вспышки гнева. При общении присутствует гиперсензитивность, раздражительность.
2.	Когнитивные	Снижение когнитивных навыков (забывчивость, совершение ошибок, снижение концентрации), появляется страх «сойти с ума», наблюдается ощущение беспомощности, безнадёжности, бессилия. Решение проблем становится непростой задачей, может быть уход в фантазии, увеличивается вероятность агрессивного поведения. Наблюдается ригидность мышления. В общении с другими появляется социальная дистанция, может быть даже цинизм и негуманное восприятие других. Возрастает критичность к другим (к коллегам и начальству).
3.	Физические	Рассматриваются 3 категории реакций на стресс: физический дистресс (в связи с физической усталостью) – болит или кружится голова, нервные тики, может быть тошнота, ноющие проблемы; физиологические реакции – проблемы с кожей, с давлением, боли в мышцах, изменение веса в большую или меньшую сторону, сексуальные проблемы; психосоматические расстройства – сердечно-сосудистые и желудочно-кишечные.

## Продолжение Таблицы 2.

4.	Поведенческие	Возрастает возбудимость и импульсивность, сложно сконцентрироваться на чём-то одном, присутствует неусидчивость. Может наблюдаться изменение пищевого поведения (переедание или недоедание). Рабочие дела откладываются на последний момент, присутствует нерешительность. Может присутствовать прибегание к стимуляторам, допингам. С точки зрения взаимодействия с другими людьми может наблюдаться стремление к социальной изоляции или агрессивное, насильственное поведение. Могут быть больничные листы, опоздание, сопротивление к переменам, безразличие к работе, которую выполняет.
5.	Мотивационные	Снижение мотивации и интереса к работе, теряется энтузиазм и инициативность. Может присутствовать безразличие, упадок сил, лень.

Таким образом, становится понятным, что все эти симптомы могут оставаться незаметными для человека на всех уровнях. Все будет зависеть от самого человека, как он будет справляться с симптомами.

Основными симптомами эмоционального выгорания Г.С. Абрамова и Ю.А. Юдчиц считают следующие: усталость, утомление, истощение (после активной профессиональной деятельности); психосоматические проблемы (колебания артериального давления, головные боли, заболевания пищеварительной и сердечно-сосудистой систем, неврологические расстройства); чувство вины; бессонница; негативное отношение к пациентам (после имевших место позитивных взаимоотношений); функциональное, негативное отношение к себе; отрицательная настроенность к выполняемой деятельности; агрессивные тенденции; стандартизация общения, стереотипизация личностной установки, ригидность мыслительных операций [13].

Они отмечают, что содержание синдрома эмоционального выгорания тесно связано с содержанием синдрома хронической усталости. Эти два синдрома являются содержательными характеристиками профессиональной деформации, и, несмотря на видимую схожесть симптомов, характеризуются значительными отличиями. Синдром хронической усталости связан с

изначальным принятием готовых форм знаний о мире, себе и других людях; фантомизацией сознания и приобретением функционального подхода к другому человеку (отношение как к объекту), а, следовательно, и к себе. СЭВ приобретают профессионалы, изначально обладающие большим творческим потенциалом, ориентированные на другого человека, фанатично преданные своему делу.

На сегодняшний день не существует единого подхода к пониманию симптоматики эмоционального выгорания. На основании изученного материала можно вынести возможные симптомы эмоционального выгорания.

Таблица 3. – Возможные симптомы эмоционального выгорания

Типы симптома	Возможные признаки, которые можно наблюдать
Личностный (смысловой)	Снижение самооценки, неуверенность или самоуверенность (чувство всемогущества, неспособность принимать решения, ригидность мышления, подозрительность, нежелание работать, небрежность в работе, желание перемен, нежелание работать на прежнем месте, негативная установка на жизненные перспективы, придирчивость и подозрительность.
Эмоциональный	Перепады настроения, снижение удовлетворения от работы, чувство вины, обида, тоска, скука, печаль, чувство безнадежности, напрасности усилий, депрессия, беспокойство, апатия, чувство гнева, чувство не востребованности и никчемности, раздражительность
Физический	плохое самочувствие, частые головные боли, усталость и истощение, избыток или недостаток веса, одышка, расстройство желудочно-кишечного тракта, бессонница, астенизация, восприимчивость к изменениям внешней среды (метеочувствительность)
Поведенческий	Опоздание, ранние уходы с работы, абсентеизм (отчуждение), снижение вовлеченности в процесс, снижение энтузиазма, непоследовательность, странности в поведении

Бойко В.В. отмечает взаимосвязь симптомов эмоционального выгорания с фазами стресса, причём говорит о важности того, что всё идёт по нарастающей [8].

Рассмотрим 3 фазы стресса (напряжение, резистенции и истощения) и какие симптомы проявляются на каждой из них.

1. Фаза «напряжения». Эту фазу можно назвать «спусковым»

механизмом эмоционального выгорания, мы можем увидеть на ней следующие симптомы:

1.1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств». Человеку сложно пережить некоторые трудности в профессиональной деятельности. Постепенно усиливается напряжение, появляется отчаяние и негодование, растёт раздражение.

1.2. Симптом «неудовлетворенности собой». В связи с тем, что человеку не удаётся никак пережить психотравмирующие обстоятельства, он начинает во всем обвинять себя, его действия направляются на себя (начинает, не нравится работа, занимаемая должность, выполняемые обязанности, невозможность поступать по-другому и т.п.). При этом, помимо внешних факторов включаются и внутренние факторы: индивидуальные особенности, совесть, чувство долга, взваливание на себя ответственности и многое другое. Всё это усиливает напряжение, а потом и вовсе включает психологическую защиту.

1.3. Симптом «загнанности в клетку». Этот симптом проявляется не всегда и не у всех. По большому счёту это состояние невозможности решить свою проблему, ощущение, что тебя лишили кислорода, и ты попал в тупиковую ситуацию. Кажется, что выхода нет, и свет в конце туннеля нам только кажется. Всё это сопровождается чувством безысходности и отчаяния.

1.4. Симптом «тревоги и депрессии». Этот симптом тоже проявляется не всегда и является больше средством психологической защиты. Когда человек не видит выхода из сложившейся ситуации, не знает, как поступать по-новому, он начинает испытывать личностную или ситуативную тревогу, а порой и уходит в депрессивное состояние. Это может быть и необратимым процессом.

2. Фаза «резистенции» (сопротивления). Этой фазе характерно испытывать стремление к психологическому комфорту любой ценой. Мы можем увидеть на ней следующие симптомы:

2.1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Как человек будет реагировать на ту или иную ситуацию зависит от многих факторов. Как известно, в рабочей среде мы не можем показывать свои истинные эмоции, а можем демонстрировать то, что является социально приемлемым (располагающая улыбка, добрый взгляд, приятный умиротворяющий тембр речи, спокойные реакции на любые раздражители, умение быть гибким при любых обстоятельствах, умение не поддаваться на провокации и т.п.). Но бывает и так, что человек в разных ситуациях проявляет себя несдержанно, резко, грубо, эмоционально нестабильно в рабочей среде. При этом он сам может не замечать нелогичности своего поведения.

2.2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации». У каждого из нас есть выбор и личные предпочтения, что может проявиться в рабочей среде. Например, когда мы начинаем делить клиентов на «хороших» и «плохих», «трудных» и «лёгких», с одними мы хотим работать, других можем игнорировать или резко на них реагировать, опять же, сами того не замечая. При этом могут включаться признаки самооправдания.

2.3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций» или симптом «отравления людьми». Данная стадия может проявляться не всегда. Но когда перенасыщенность общением и разными эмоциями достигает своего пика в рабочей среде, человек, возвращаясь домой, не хочет или не может выстраивать здоровые отношения. Соответственно, происходит осложнение в двух основных сферах человека, что усиливает эмоциональное выгорание.

2.4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей». Человек в профессиональной среде старается упростить выполнение своих обязанностей. Делает всё «спустя рукава», по принципу «итак сойдёт», не проявляя эмпатии к другому. Включается режим сбережения (экономии) эмоциональных сил. Зачастую, мы видим здесь недобросовестное исполнение своей работы.

3. Фаза «истощения». На этой фазе мы видим, что человек исчерпал свои ресурсы, тут и снижение энергетического тонуса, и ослабление нервной системы. При этом эмоциональное выгорание здесь выступает в качестве эмоциональной защиты.

3.1. Симптом «эмоционального дефицита». Человек понимает, что при выполнении своих обязанностей он не реагирует эмоционально на то, что другой ему пытается донести. При этом отрицательные эмоции (грубость, резкость, повышенный тон, обидчивость и т.п.) начинают брать верх над положительными.

3.2. Симптом «эмоциональной отстраненности». Это тяжёлое проявление симптома, так как показывает, что человек полностью не включается в процесс, он делает свою работу «на автомате», не испытывая эмоционального отклика. Он одновременно «здесь», но «здесь» его как бы нет. В этом случае может уже иметь место профессиональная деформация, а также проявление эмоциональной отстранённости в демонстрационной форме.

3.3. Симптом «личностной отстраненности или деперсонализации». Человек начинает разрушаться от общения с другим человеком. Его участие в жизни другого уже проявляется в более тяжелой форме, так как направлено против другого человека. Человек может бросаться словами «я ненавижу людей», «терпеть не могу свою работу», «как меня все достали» и т.п., но при этом продолжает выполнять свои обязанности.

3.4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». У человека симптом проявляется на уровне психического и физического самочувствия. В этом случае уже идёт разрушение самого человека на всех уровнях. Он может долго болеть, иметь учащённое дыхание и сердцебиение, головные боли, резкие скручивающие боли и неприятные симптомы в теле, бессонницу, плохое настроение и т.д. Человек может долго и безрезультатно ходить по врачам. Всё это говорит, что организм уже не справляется с

возложенной на него нагрузкой.

В.В. Бойко рассматривает процесс эмоционального выгорания непосредственно как динамический процесс, при этом трактуя это понятие как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на определенные психотравмирующие воздействия [8].

При этом важно рассматривать процесс эмоционального выгорания не только как динамический процесс, имеющий фазы, но и через различные модели эмоционального выгорания.

Таблица 4. – Модели эмоционального выгорания

Вид модели	Авторы	Суть модели
Однофакторная модель эмоционального выгорания	Пайнс, Аронсон	Выгорание – это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Риск эмоционального выгорания есть не только у представителей социальных профессий. Истощение является главной причиной (фактором), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считаются следствием.
Двухфакторная модель эмоционального выгорания	Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма	Сводится к двумерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй — деперсонализация — проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочного»
Трёхфакторная модель эмоционального выгорания	К. Маслач и С. Джексон	Включает в себя: 1. Эмоциональное истощение (рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении). 2. Деперсонализацию (проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других — усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к пациентам, клиентам и т.п.).

## Продолжение Таблицы 4.

		3. Редукцию личных достижений (может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, в негативизме по отношению к служебным обязанностям и достижениям, в преуменьшении чувства собственного достоинства, в ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим).
Четырёхфакторная модель эмоционального выгорания	Firth, Mills, Schwab	В этой модели выгорания его элементы (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация, связана с работой и с реципиентами, соответственно и т.д.
Процессуальные модели эмоционального выгорания	М. Буриш	Выгорание – это динамический процесс, развивающийся во времени и имеющий определенные фазы или стадии. Рассматривают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Подверженный выгоранию специалист пытается создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция-профессиональных достижений).
Динамическая модель	Б. Перлман и Е. А. Хартман	Развитие процесса, эмоционального- выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы. Это: физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение); аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация); поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматике преодолевающего поведения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивациями продуктивность).

После того, как феномен эмоционального выгорания стал общепризнанным, закономерно возник вопрос о факторах, способствующих развитию или, наоборот, тормозящих его. Традиционно они группировались в два больших блока:

1 блок – особенности профессиональной деятельности;

2 блок – индивидуальные характеристики самих профессионалов.

Ю.А. Юдчиц пишет, что чаще всего факторы делят на внешние и внутренние, личностные или организационные [11].

Особый интерес представляет собой классификация, предложенная В.В. Бойко. Он выделяет организационные (внешние) и личностные (внутренние) факторы.

К организационным (внутренним) факторам он относит условия материальной среды, содержание и социально-психологические условия деятельности, хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; дестабилизирующая организация деятельности; повышенная ответственность за исполняемые функции и операции; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения [8].

Он указывает, что, если механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность использована неуместно, тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт, т.е. эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, В.В. Бойко относит: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивную интериоризацию (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности [8].

Т.В. Решетова выделяет дополнительные факторы, способствующие возникновению эмоционального выгорания: неэмоциональность или неумение общаться; алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения) всегда связана с тревогой; трудоголизм,

когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность); люди без ресурсов, т.е. без социальных и родственных связей, любви, профессиональной состоятельности, экономической стабильности, целей, здоровья и т.д. [19].

К. Маслач в своих работах тоже выделяет внутренние и внешние факторы, вызывающие эмоциональное выгорание. При этом эти факторы можно разделить на физические, поведенческие и психологические симптомы. К физическим факторам относится усталость; чувство истощения; восприимчивость к изменениям показателей внешней среды; астенизацию; частые головные боли расстройства желудочно-кишечного тракта; избыток или недостаток веса; одышку; бессонницу.

К поведенческим и психологическим симптомам отнесена работа, которая становится все тяжелее, а способность осуществлять ее - все меньше. В таких случаях поведение профессионала осуществляется в широком диапазоне: рано приходит на службу и остается надолго; поздно появляется на работе и рано уходит; берет работу на дом; проявляет чувство неосознанного беспокойства, чувство скуки, снижение уровня энтузиазма, испытывает чувство обиды, разочарования, неуверенность, чувство вины и не востребованности; появляется легко возникающее чувство гнева; раздражительность. Человек начинает излишне обращать внимание на детали; проявляет подозрительность; чувство всемогущества (власть над судьбой пациента, спортсмена, клиента и др.); ригидность; неспособность принимать решения; стремление к дистанционированию от коллег; повышенное чувство ответственности за подчиненных, учеников, клиентов и др. У субъектов деятельности может появиться желание избегания; общая негативная установка на жизненные перспективы; злоупотребление алкоголем.

При этом многими исследователями проверялась зависимость

выгорания от таких факторов, как пол, возраст, семейное положение, стаж работы, образовательный уровень.

Если рассматривать половозрастной фактор, то установлено, что у мужчин более высокие баллы по деперсонализации, а женщины в большей степени подвержены эмоциональному истощению. Это связано с тем, что у мужчин преобладают инструментальные ценности, женщины же более эмоционально отзывчивы и у них меньше чувство отчуждения от своих клиентов [43]. Риск подвергнуться выгоранию зависит от того, насколько выполняемые работниками функции соответствуют их поло-ролевой ориентации. Так, в исследовании установлено, что мужчины оказались более чувствительными к воздействию стрессоров в тех ситуациях, которые требовали от них демонстрации истинно мужских качеств, таких, как физические данные, мужская отвага, эмоциональная сдержанность, показ своих достижений в работе. В то же самое время женщины оказались более чувствительны к стрессовым факторам при выполнении тех обязанностей, которые требовали от них сопереживания, воспитательных умений, подчинения. В качестве другого объяснения предлагается тезис о том, что работающая женщина испытывает более высокие рабочие перегрузки (по сравнению с мужчинами) из-за дополнительных домашних и семейных обязанностей.

Возраст тоже оказывает влияние, но СЭВ проявляется по-разному: у молодых он сопровождается шоком от несоответствия своих ожиданий реальности, у более старшего поколения – истощенностью на рабочем месте [56].

Семейное положение важно учитывать при рассмотрении СЭВ, так как отмечается более высокая степень предрасположенности к выгоранию лиц (особенно мужского пола), не состоящих в браке. Причем холостяки в большей степени предрасположены к выгоранию даже по сравнению с разведенными мужчинами. Вероятнее всего, это может быть обусловлено

одновременным действием других факторов [59].

Стаж работы имеет прямую зависимость с синдромом эмоционального выгорания, так как при неменяющихся условиях на рабочем месте эмоциональное выгорание имеет свойство усиливаться [69].

Образовательный уровень показывает взаимосвязь с конкретным содержанием труда, а также завышенные притязания у людей с более высоким уровнем образования.

Влияние других социально-демографических переменных на выгорание – этническая и расовая принадлежность, место жительства, социально-экономический статус, социальное происхождение, уровень зарплаты – изучалось в гораздо меньшей степени [64].

Изучив теоретический материал, мы можем резюмировать, что эмоциональное выгорание – процесс, который может коснуться каждого. Последствия эмоционального выгорания можно увидеть не только в снижении интереса сотрудника к рабочему процессу, но и в нарушении коммуникативных связей между сотрудниками, снижении результативности процесса и показателей в целом по предприятию / организации.

Если говорить о специфике проявления синдрома эмоционального выгорания, то очень важно понять, что чаще всего заметить СЭВ у сотрудников затруднительно, ввиду того, что с одной стороны, человек находится в постоянном рабочем процессе, стремится к достижению поставленных целей, решает личные ситуации и живет практически всегда в режиме многозадачности. С другой же стороны, наблюдение за сотрудниками, находящимися в зоне риска является прерогативой психолога, который, зачастую отсутствует в большинстве организаций.

## **1.2. Синдром эмоционального выгорания у офисных работников: особенности, причины, последствия**

Офисная работа – это непрерывный процесс, где каждый человек занимает своё место и выполняет обязанности, согласно выбранному направлению. Нет точных сведений, когда появилось понятие «офисный работник», но ещё в конце 19 века к этому понятию относились с долей иронии. Немногие понимали, зачем занимать такие позиции, и в чём заключается работа. Но в связи с быстрыми темпами экономики и стремительным развитием, данное понятие активно входило в обиход.

Сейчас уже никого не удивишь тем, что человек выбирает работу в офисе. Но стоит отметить, что работа в офисе тоже претерпевает изменения, в числе которых можно выделить:

- 1) изменения содержания и характера выполняемой деятельности в связи с внедрением новых технологий;
- 2) введение новых должностей, появление современных профессий, при этом старые – упраздняются.
- 3) постоянно растёт и изменяется круг выполняемых обязанностей, сотруднику необходимо регулярно повышать свою квалификацию.

О том, что работник может эмоционально выгореть на рабочем месте, порой никто не задумывается. На работе принято говорить о работе, а не о личности сотрудника, о том, что он чувствует и думает. Портрет идеального офисного работника можно нарисовать, опираясь на следующие критерии: выполняет всё согласно должностной инструкции, ответственен, честен, инициативен, охотно соглашается на дополнительные обязанности, задерживается на рабочем месте, отзывчив на просьбы, всегда в хорошем расположении духа.

Клинический опыт показывает, что синдром выгорания может проявляться по-разному в зависимости от уровня самоотверженности, с

которой человек справляется с рабочими задачами. Выделяют три подтипа синдрома выгорания: «суетливый», «неполноценный», «изнуренный» [11, 24].

«Суетливый» подтип характеризуется высокой перегруженностью работой, затратой на нее большого количества времени. Обычно это люди, работающие более 40 ч в неделю. Они отличаются повышенной амбициозностью и занимаются решением более широкого спектра задач, чем все остальные. Для таких работников чрезвычайно важны успехи и достижения, и они готовы рисковать собственным здоровьем в погоне за хорошим результатом.

«Неполноценный» подтип характерен для работников, чей труд является рутинным и монотонным, и проявляется равнодушием, скукой, отсутствием интереса к работе и энтузиазма. Такие работники считают, что их личностные качества не важны в работе и не видят для себя перспектив роста.

«Изнуренный» подтип характерен для сотрудников, которые страдают из-за длительного отсутствия повышения по службе, а также контроля за их работой со стороны начальства и признания их усилий [25, 26, 27]. Для оценки синдрома эмоционального выгорания и разработки мероприятий для профилактики J. Montero-Marín, P. Skapinakis, R. Araya и соавт. предложили использовать опросник BCSQ-12, который включает в себя изучение влияния различных факторов рабочей среды на психологическое состояние работника [16].

Среди болезней офисных работников можно выделить следующие группы заболеваний:

1. Мышечно-скелетные боли в спине, шее, верхних конечностях.
2. Головные боли, причинами которых являются стрессы, длительная работа за компьютером, непрветриваемые помещения, ненормированный рабочий день, недосыпание.

3. Синдром «компьютерной мыши» (туннельный синдром) – в ведущей руке возникают такие симптомы, как парестезии, боль, слабость в кисти, отек кисти.

4. Сердечно-сосудистые заболевания (атеросклероз, гипертоническая болезнь, аритмия и др.). Причины: неправильное питание, злоупотребление кофе, курение, гиподинамия, ожирение, стрессы на работе, неправильный режим дня и др.

5. Синдром «сухого глаза», включающий в себя такие симптомы, как покраснение, усталость глаз, сухость глаз, ощущение «песка» в глазах. Причины: длительная работа за компьютером, кондиционированный воздух офисных помещений, аллергены.

6. Заболевания желудочно–кишечного тракта (гастрит и язва желудка, хронический колит и др.). Причины: нерегулярное, неправильное питание, злоупотребление кофе, курение, воздействие стрессовых факторов.

7. Заболевания дыхательной системы: бронхиальная астма, бронхит, пневмония, простудные заболевания. Причины: кондиционированный воздух в офисных помещениях, большое скопление людей на ограниченной территории, аллергены (пластик, пыль).

8. Геморрой и трещины прямой кишки, хронические воспалительные заболевания органов малого таза (хронический простатит у мужчин, хронический эндометрит, сальпингоофорит у женщин). Причины: гиподинамия, длительное сидячее положение, приводящее к застою в венах малого таза.

9. Ожирение. Причины: неправильное питание, малоподвижный образ жизни, ненормированный рабочий день, корпоративное общение посредством ICQ, телефонных звонков.

10. Варикозное расширение вен нижних конечностей, тромбофлебит. Факторы риска: малоподвижный образ жизни, неправильное положение ног при работе в офисе («нога на ногу»), курение.

Наиболее распространенными нарушениями у офисных работников являются болевые синдромы. При растущей нагрузке и продолжительности рабочего дня, зачастую ненормированном рабочем дне и работе в выходные отмечается тенденция к росту распространенности мышечно–скелетных болей в шее, плече и верхних конечностях, нижней части спины [31]. Появляется все больше данных о том, что возникновение мышечно–скелетных болей в популяции офисных работников ассоциировано с факторами риска рабочей среды [13].

Когда мы говорим об офисной работе, важно учитывать напряжённость труда. Напряженность труда – характеристика трудового процесса, отражающая нагрузку преимущественно на центральную нервную систему, органы чувств, эмоциональную сферу работника. К факторам, характеризующим напряженность труда, относятся интеллектуальные, сенсорные, эмоциональные нагрузки, степень монотонности нагрузок, режим работы, на основании чего дается общая оценка напряженности и обязательно по всем параметрам. Сама напряженность труда оценивается на основе анализа трудовой деятельности хронометражных наблюдений в течение рабочего дня на протяжении одной недели.

Близким понятием является тяжесть труда – степень совокупного воздействия всех факторов рабочей среды на здоровье человека и его работоспособность. Тяжесть труда характеризует физиологическую «стоимость» (цену) работы, то есть степень функционального напряжения организма при выполнении любой работы, как умственной, так и физической.

Существуют два подхода к классификации труда по тяжести и напряженности:

- физиологическая классификация, основанная на физиологических характеристиках напряжения функций организма и утомления, что часто и отражается в официальных нормативных документах [18];

- профессиографическая характеристика трудовой деятельности, основанная на описательных характеристиках труда, с последующим выделением профессионально важных качеств (построение психограммы), больше отраженная в специальной литературе по эргономике, психологии труда и инженерной психологии. Заметим, что традиционно первый (физиологический и психофизиологический) подход чаще увязывается со сложными рабочими и операторскими специальностями, тогда как второй (больше психологический) подход может быть применим и для анализа инженерных и офисных специальностей [70].

Напряженность /тяжесть труда может быть:

- общей, характерной для большинства аналогичных работников (определяется на основании статистических исследований);
- индивидуальной, характерной для конкретного работника (определяется его опытом, работоспособностью, навыками самоорганизации);
- ситуативной, характерной для данной трудовой ситуации (определяется конкретными взаимоотношениями в коллективе, стилем руководства и функциональными состояниями работника, его усталостью, недовольством и т.п.) [18].

Следует заметить, что в психологии труда одной из наименее разработанных тем всегда считалась оценка функциональных состояний работника, которые зависят от множества факторов и постоянно меняются. Наиболее достоверной часто оказывается именно оценка реальной напряженности экспертами, хорошо знающими специфику конкретного труда. Сама оценка напряженности во многом зависит от ее параметров. Традиционно в физиологическом подходе выделяются следующие параметры:

- интеллектуальные нагрузки: содержание работы; восприятие сигналов и их оценка; распределение функций по степени сложности

задания; характер выполняемой работы;

- сенсорные нагрузки: длительность сосредоточенного наблюдения; плотность сигналов за 1 час работы; число объектов одновременного наблюдения; размер объекта различения при длительности наблюдения; работа с оптическими приборами при длительности сосредоточенного наблюдения; наблюдение за экраном видеотерминала; нагрузка на слуховой анализатор; нагрузка на голосовой аппарат;

- эмоциональные нагрузки: степень ответственности за результат собственной деятельности, значимость ошибки; степень риска для собственной жизни; ответственность за безопасность других лиц; количество конфликтных производственных ситуаций за смену;

- монотонность нагрузок: число элементов, необходимых для реализации простого задания или многократно повторяющихся операций; продолжительность выполнения простых заданий или повторяющихся операций; время активных действий; монотонность производственной обстановки;

- режим работы: фактическая продолжительность рабочего дня; сменность работы; наличие регламентированных перерывов и их продолжительность.

Многие исследования показывают, что ключевую роль в синдроме «выгорания» играют эмоционально затрудненные или напряженные отношения в системе «человек – человек». Это могут быть отношения между лечащим врачом и трудными больными, между руководителем и подчиненными в конфликтных ситуациях или при неблагоприятном психологическом климате в трудовом коллективе. Наиболее тяжело приходится людям с повышенным чувством ответственности и работающим с трудным контингентом. Главная опасность состоит в том, что, работая в системе «человек– человек», люди поставлены в строгие рамки, которые часто не соответствуют их характеру, темпераменту, мировоззрению. Все это

не позволяет им открыто проявлять истинные эмоции. Даже в ответ на грубость порой приходится «держаться улыбку». Мнение о том, что сдержанные эмоции забудут о нас, ошибочное. Они обязательно дадут о себе знать, только в ином виде: головные боли и другие физические недуги. Спрятанные внутри эмоции очень часто приводят к телесным заболеваниям и к эмоциональному выгоранию.

В последние годы отечественные организации, начинают не только использовать зарубежный опыт в борьбе с «выгоранием», но и проводят работу по разработке собственных способов предотвращения развития «синдрома профессионального выгорания».

В настоящее время выделяют такие основные методы эффективной борьбы с выгоранием сотрудников:

- не допускать работу без отпуска в течение длительного промежутка времени;
- периодически оценивать «загруженность» работника;
- проводить регулярные мотивационные беседы;
- планировать карьерный рост; – предоставлять возможность обучения, в том числе и не по специальности;
- ставить перед сотрудником новые, более масштабные задачи или инициировать его перевод на другие должности [4].

Таким образом, получается, важно уделять внимание изучению вопросов, связанных с эмоциональным выгоранием офисных работников, так как с последствиями потом сложнее будет справиться. При этом стоит уделять внимание профилактике выгорания на начальных стадиях, разрабатывать программы по преодолению (снижению) эмоционального выгорания на рабочем месте, привлекать к этому квалифицированных специалистов.

### **1.3. Возможности психологического консультирования в преодолении эмоционального выгорания у офисных работников**

Предотвратить возникновение синдрома эмоционального выгорания можно с помощью его профилактики, которая крайне важна для представителей всех профессий, в особенности тех, что входят в группу риска, то есть характеризуются интенсивным контактом с людьми. Наиболее важным моментом в этом вопросе является сбалансированное распределение своих временных и эмоциональных ресурсов между всеми сферами жизнедеятельности. Это позволит избежать чрезмерного психического напряжения в связи с рабочей деятельностью.

К сожалению, редко какая организация может похвастаться тем, что уделяют внимание этой проблеме. Обычно в организации нет человека, в обязанности которого входило бы создание благоприятного психологического климата и работа над проблемой эмоционального выгорания. В некоторых организациях это поручается кадровой службе, но в связи с более глобальными текущими проблемами, постоянно отодвигается на потом. Во многих организациях считают, что у них всё в порядке, есть организационная культура и приятная психологическая обстановка создана, но по факту этого может не быть. Иногда организации вообще не задумываются о том, чтобы сотрудникам было хорошо.

В любом случае, хорошим решением проблемы эмоционального выгорания является приглашение в компанию психолога. Помощь психолога при эмоциональном выгорании будет направлена на понимание себя в рабочем процессе, на то, как происходит проработка любой стрессовой ситуации и как проживается эмоциональное напряжение. По сути, офисные работники постоянно контактируют друг с другом, выстраивают отношения в коллективе, а также активно общаются с людьми, пришедшими в организацию. При этом стоит учитывать, что стрессовых факторов очень

много и негативных эмоций тоже. Важно понимать, как офисный работник умеет расставлять приоритеты, относится к себе и умеет конструктивно перерабатывать чрезмерное психическое напряжение, вызванное рабочей деятельностью.

Риск выгорания можно снизить, если:

- Постоянно заниматься преобразованием рабочей среды и улучшением психологической обстановки.
- Регулярно обучаться выстраивать здоровые отношения между собой в коллективе, а также эффективно общаться с клиентами и партнёрами.
- Внимательно относится к методам саморегуляции (знать их и уметь применять).
- Тщательно работать с копинг-стратегиями (повышать стрессоустойчивость)
- Основательно подходить к вопросам понимания себя (внутреннего состояния, расходования своих ресурсов).

Если рассматривать проблему эмоционального выгорания с тремя фазами стресса (напряжение, резистенции и истощения), то можно выделить цели и методы работы на каждой из них.

1. Фаза стресса «Напряжение». На данной фазе цель человека – разобраться с тем, чем вызвано напряжение, постараться понять себя и свои ресурсы, принять то, что можно испытывать разный спектр чувств (от негативных до положительных, и наоборот), не оценивать ситуацию и других людей.

Методы, которые можно здесь применить при работе:

- Оценка эмоционального состояния человека.
- Анализ рабочей обстановки, что вызывает напряжение и стресс.
- Изучение техник саморегуляции.
- Работа с тем, как распределяется время на решение той или иной задачи (тайм-менеджмент, карта своего прожитого дня).

- Индивидуальная или групповая работа (в зависимости от поставленных задач).

2. Фаза стресса «Резистенция». На данной фазе к основным целям можно отнести: работу над созданием внутреннего локуса контроля, понимания своей самооценки, определения позиции своего «Я» и работа с внутренними ресурсами.

Методы, которые можно применить при работе:

- Техники по работе с внутренними ресурсами и опорами.
- Работа над самооценкой личности.
- Коррекция своего рабочего поведения.
- Методы реагирования в сложившейся ситуации.
- Индивидуальная или групповая работа (в зависимости от поставленных задач).

3. Фаза стресса «Истощения». На данной фазе к целям, над которыми нужно работать можно отнести: обретение новых смыслов, мотивов и ресурсов, выстраивание здоровых взаимодействий, тотальная «перепрошивка».

Методы, которые можно применить при работе:

- Различные тренинги: личностного роста, коммуникативные, трансформационные.
- Трансформационные игры
- Изменение условий труда и психологического климата в коллективе
- Индивидуальная или групповая работа (в зависимости от поставленных задач).

Очень важно при преодолении эмоционального выгорания уделять большое внимание развитию творческого потенциала, мышления, способностей работников. Чем креативнее умеет мыслить человек, тем интереснее и разнообразнее для него выглядит работа, общение с людьми. Соответственно, тем ниже утомление и переизбыток от однотипной

деятельности. Человеку с развитым творческим потенциалом никогда не придется скучать. Кроме того, в работе он будет воплощать свои ценности и идеи, саморазвиваться, что служит дополнительным методом профилактики.

Важно понимать, что чем запущеннее выгорание, тем необратимее личностные изменения. Потому особое место занимает именно профилактика профессионального эмоционального выгорания.

Необходимо понимать, что для профилактики и преодоления выгорания необходимо работать в двух направлениях: лично с сотрудником и непосредственно с организацией.

Организация для предотвращения эмоционального выгорания может предложить сотрудникам следующее:

- Создание комфортной психологической среды.
- Работа с условиями работы (график, режим, рабочее место, продуманные перерывы).
- Распределение четких обязанностей сотрудника.
- Выстраивание возможностей в организации: роста, развития, продвижения.
- Развитие системы мотивации (выстроенная система оплаты труда, премирования).
- Повышение заинтересованности сотрудников в рабочем процессе.
- Регулярная работа с персоналом (выездные мероприятия, обучение, тренинги, анализ, аттестации, аудит, поддержка, сопровождение).
- Мероприятия, направленные на объединение коллектива (тимбилдинг, внерабочие встречи, корпоративные мероприятия, досуговые занятия).

Офисный работник для предотвращения эмоционального выгорания должен поработать над следующим:

- Уметь понимать свои состояния ресурсности /нересурсности.
- Быть открытым, иметь возможность обратиться за помощью,

признать невозможность знать «всё и сразу», открыто говорить о своих потребностях, выстраивать диалог с руководством.

- Выстраивать свой рабочий процесс разумно, без перенапряжения.
- Видеть возможности роста и развития в организации.
- Повышать свой профессионализм и компетенции.
- Заниматься своим психологическим здоровьем.
- Овладение приёмами саморегуляции своего состояния.
- Изменение реакции на ту или иную ситуацию.
- Возможность видеть возможности и способы решения.
- Практические рекомендации для профилактики синдрома

эмоционального выгорания были разработаны академиком П.И. Сидоровым, в случае если они соблюдены, то есть вероятность предупреждения появления синдрома либо уменьшения степени его выраженности [49].

Данные рекомендации состоят в следующем:

- нужно определить и разбить краткосрочные и долгосрочные цели.
- применять тайм-ауты, которые нужны для того, чтобы обеспечить психическое и физическое благополучие (отдых от работы).
- овладеть умениями и навыками саморегуляции (релаксации, идеомоторными актами, установление целей и позитивная внутренняя речь содействуют уменьшению уровня стресса, ведущего к выгоранию).
- необходимо заняться профессиональным развитием и самосовершенствованием (один из способов защиты от эмоционального выгорания заключается в обмене профессиональной информацией с представителями других служб, что приносит ощущение более широкого мира, нежели тот, который имеется внутри отдельного коллектива, имеются курсы повышения квалификации, конференции и др.).
- необходимо уходить от излишней конкуренции (бывают случаи, когда ее невозможно избежать, но неимоверное влечение к выигрышу пробуждает тревогу, делает человека враждебным, что способствует

появлению синдрома эмоционального выгорания).

- вовлекаться в эмоциональное общение (когда человек подвергает анализу свои эмоции и делится ими с остальными, вероятность выгорания существенно уменьшается либо данный процесс проявляется не настолько явно).

- поддерживать хорошую физическую форму (не надо забывать, что между состоянием тела и разумом имеется тесная взаимосвязь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, снижение веса либо ожирение обостряют проявления эмоционального выгорания).

- необходимо стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки.

- учиться переключаться с одного вида занятия на другое.

- уметь проще относиться к конфликтным ситуациям в процессе трудовой деятельности.

- не стоит пытаться быть лучшим всегда и во всем.

Указанные меры профилактики будут способствовать росту существующих у сотрудника жизненных ресурсов. Одним из возможных способов оказания такой психологической помощи может являться психологическое консультирование.

Психологическое консультирование — это вариант для психически здоровых людей с относительно высоким уровнем самосознания и ответственности, которые готовы принимать на себя ответственность за решения, принятые на сеансе и интенсивно работать над собой.

Направления психологического консультирования могут быть различными — это может быть помощь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также рекомендации по личностному росту, саморазвитию и поиску жизненного пути.

При этом, стоит отметить важность именно группового консультирования. Групповое консультирование устроено следующим

образом: мы набираем группу, которая будет работать с определенной темой или циклом тем, и в нее приходят люди с похожими проблемами. Например, заявлена тема «эмоциональное выгорание», или «сложные взаимоотношения в коллективе», или «обретение нового смысла» – и собираются те, кто готов проработать эти вопросы. На встрече психолог может использовать приемы тренинговой работы: предлагать индивидуальные задания, которые все выполняют одновременно, и организовывать работу в парах и тройках, а может проводить консультацию с одним человеком при участии всей группы. Как это происходит? На каждой встрече несколько членов группы предлагают свои кандидатуры с конкретными запросами на работу сегодня. Группа выбирает, что близко, и затем психолог начинает консультацию. Таким образом, в группе человек: отреагирует свои эмоции; тренирует новое поведение, чтобы потом перенести его в жизнь; получает поддержку от других участников. При этом групповое консультирование даёт прекрасную возможность проработать любую ситуацию с точки зрения коллективного мнения.

В случае работы с эмоциональным выгоранием для эффективного результата необходимо, чтобы работа в рамках групповой консультации велась в нескольких направлениях, таких как:

1. Понимание понятия «эмоциональное выгорание», к чему может привести, если этим не заниматься, а также как из этого выйти.
2. Полная «перепрошивка», обновление своего состояния (понимание «я в ресурсе/ я не в ресурсе»), работа со своими чувствами и эмоциями.
3. Осознание того, как может быть по-другому: как человек может помочь себе и другому, а когда необходимо обращаться за помощью.
4. Умение расслабляться, находить возможности
5. Работа над мотивацией, возможность найти то, что заряжает и раскрывает свои способности
6. Обретение новых смыслов

## 7. Стимуляция к продолжению дальнейшей работы над собой

Каждое направление можно конкретизировать, указать какие методы работы можно применять.

Таблица 5. – Направления и методы работы в групповом консультировании

Направления	Методы работы, которые можно применять
Понимание понятия «эмоциональное выгорание», к чему может привести, если этим не заниматься, а также как из этого выйти.	Изложение теоретического материала, информирование, обучающие и разъяснительные материалы.
Полная «перепрошивка», обновление своего состояния (понимание «я в ресурсе/ я не в ресурсе»), работа со своими чувствами и эмоциями.	Работа с метафорическими картами (дороги, деревья), арт-терапия, информирование о том, чем чувства отличаются от эмоций, техники визуализации.
Осознание того, как может быть по-другому: как человек может помочь себе и другому, а когда необходимо обращаться за помощью.	Техники саморегуляции (смех и юмор, размышления о хорошем, релаксационные упражнения, рассматривание приятных пейзажей, фотографий, картин, прогулки на свежем воздухе, чтение стихов, прослушивание музыки).
Умение расслабляться, находить возможности.	Телесно-ориентированная терапия, дыхательные техники, медитации.
Работа над мотивацией, возможность найти то, что заряжает и раскрывает свои способности (поиск ресурса).	Техники по поиску ресурса, проецирование будущего, разговор с собой, обретение радости и чувства удовлетворения.
Обретение новых смыслов.	Техники по поиску смыслов, логотерапия (лечение смыслом), нарративные техники, фильмотерапия и библиотерапия.
Стимуляция к продолжению дальнейшей работы над собой.	Нарративные техники, закреплённое наставничество.

При выполнении всех направлений групповой работы, возможно у большей части группы будут наблюдаться прогрессивные сдвиги, но есть вероятность того, что кто-то будет нуждаться в индивидуальном консультировании.

В индивидуальном консультировании клиент договаривается с психологом о встрече, приходит в кабинет в назначенное время. Если это первая сессия, психолог проясняет суть проблемы и заключает с клиентом

«контракт»: чего конкретно хочется достичь, какое время на это понадобится, что нужно делать в перерывах между сессиями, как регулярно нужно встречаться с психологом дальше, на каких условиях происходит оплата и переносы встреч. Далее начинается работа: клиент озвучивает, с чем хочет поработать сегодня, психолог задает ему вопросы и предлагает что-либо сказать или сделать – в зависимости от подхода, в котором работает конкретный специалист, могут применяться вербальные, художественные, двигательные, драматические и другие техники. Все это происходит в контакте один на один.

Почему в приоритете будет групповая работа с офисными работниками:

1. Групповое консультирование поможет максимально чётко раскрыть для большей части работников основную тему за короткий промежуток времени.

2. Групповое консультирование дает возможность получить поддержку группы, понять, что ты не одинок в своей проблеме.

3. Групповое консультирование позволяет получить обратную связь не только от психолога, но и от участников группы.

4. Групповое консультирование помогает каждому участнику раскрыться, стать более понятным для другого, выстраивать коммуникацию.

5. Групповое консультирование позволяет поэтапно наблюдать за прогрессом себя и другого.

6. Групповое консультирование позволяет работу в группе с разными участниками, соответственно, растёт представление о себе и своих возможностях, уровень осознанности.

Итак, психологическое консультирование при эмоциональном выгорании является важным и значимым процессом, который необходимо продумывать тщательным образом, чтобы получить максимально значимые результаты.

## Выводы по Главе 1

Таким образом, теоретический анализ литературы по теме исследования показал, что:

1. Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) – это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям.

2. Темой эмоционального выгорания занимались западные исследователи: С. Джексон, К. Маслач, Е. Махер, Б. Перлман, Г. Фрайденберг, С. Хобфолл, Е. Хартман, А. Шир и др., а также отечественные исследователи: В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, А.А. Рукавишников, Е. Старченкова, и др.

3. Факторами, вызывающими СЭВ у офисных работников, согласно классификации В.В. Бойко являются: организационные (внешние) – условия материальной среды, содержание и социально-психологические условия деятельности, хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; дестабилизирующая организация деятельности; повышенная ответственность за исполняемые функции и операции; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения, а также личностные (внутренние) склонность к эмоциональной ригидности; интенсивную интериоризацию (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности.

4. Т.В. Решетова выделяет дополнительные факторы, способствующие возникновению эмоционального выгорания: неэмоциональность или неумение общаться; алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения) всегда

связана с тревогой; трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность); люди без ресурсов, т.е. без социальных и родственных связей, любви, профессиональной состоятельности, экономической стабильности, целей, здоровья и т.д.

5. К. Маслач в своих работах тоже выделяет внутренние и внешние факторы, вызывающие эмоциональное выгорание. При этом эти факторы можно разделить на физические, поведенческие и психологические симптомы. К физическим факторам относится усталость; чувство истощения; восприимчивость к изменениям показателей внешней среды; астенизацию; частые головные боли расстройства желудочно-кишечного тракта; избыток или недостаток веса; одышку; бессонницу.

6. К основным методам психологической помощи в профилактике и преодолении СЭВ относятся оценка эмоционального состояния человека, анализ рабочей обстановки, что вызывает напряжение и стресс, изучение техник саморегуляции, работа с тем, как распределяется время на решение той или иной задачи, индивидуальная или групповая работа, техники по работе с внутренними ресурсами и опорами, работа над самооценкой личности, коррекция своего рабочего поведения, различные тренинги, трансформационные игры, изменение условий труда и психологического климата в коллективе.

## Глава 2. Экспериментальное исследование по применению психологического консультирования как способа устранения и профилактики синдрома эмоционального выгорания

### 2.1. Методическая организация исследования и обсуждение результатов констатирующего эксперимента

На основе проведенного в теоретической главе научного анализа нами был спланирован констатирующий срез, для того, чтобы определить степень выраженности синдрома выгорания у офисных сотрудников. Для того чтобы это осуществить, была подобрана экспериментальная группа в количестве 25 человек.

Анализ научной литературы по проблеме исследования позволил выделить критерии и уровни проявления эмоционального выгорания у офисных работников.

Таблица 6. – Критерии и уровни проявления эмоционального выгорания у офисных работников

Критерии	Уровни проявления эмоционального выгорания			Методики
	Низкий	Средний	Высокий	
Уровень самовосприятия и самооценки	Высокие показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки.	Средние показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки.	Низкие показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки.	Работа с метафорическими картами «Дерево как образ человека» Г. Кац, Е. Мухаматулина.
Степень понимания своего пути развития	Высокая степень самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей .	Средняя степень самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей.	Низкая степень самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей.	Работа с метафорическими картами «Дороги» Г. Кац, Е. Мухаматулина.

## Продолжение Таблицы 6.

Отношение к работе	Высокий уровень отношения к работе. Высокая работоспособность. Высокий уровень удовлетворенности работой.	Средний уровень отношения к работе. Средняя работоспособность. Средний уровень удовлетворенности работой.	Низкий уровень отношения к работе. Низкая работоспособность. Низкий уровень удовлетворенности работой.	Методика незаконченных предложений.
Уровень эмоционального выгорания	Низкий уровень эмоционального выгорания. Низкий уровень выраженности напряжения, резистенции и истощения.	Средний уровень эмоционального выгорания. Средний уровень выраженности напряжения, резистенции и истощения.	Высокий уровень эмоционального выгорания. Высокий уровень выраженности напряжения, резистенции и истощения.	Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко.
Уровень профессионального выгорания	Эмоциональное состояние в норме. С большим интересом относится к выполняемой деятельности, вовлечен в нее, полон сил и энергии. В общении с коллегами доброжелателен и приветлив. Собственная позиция не утрачена.	Эмоциональные «качели». Профессиональная деятельность осуществляется с переменным вовлечением в нее. Отношения с коллегами и окружающими периодически бывают с негативным оттенком. Собственная позиция нестабильна.	Эмоциональное истощение, проявляющееся в отсутствии желания выполнять профессиональную деятельность. Конфликтные отношения с коллегами и окружающими. Утрата собственной позиции, безынициативность.	Методика «Диагностика профессионального выгорания» С. Джексона, К. Маслач в адаптации Н.Е. Водопьяновой.
Степень выраженности мотивации личности	Высокая мотивированность и заинтересованность в работе. Высокое стремление к развитию. Высокая степень ответственности и инициативности.	Средняя мотивированность и заинтересованность в работе. Среднее стремление к развитию. Средняя степень ответственности и инициативности, проявленная от случая к случаю.	Низкая мотивированность и заинтересованность в работе. Нет стремления к развитию. Низкая степень ответственности и инициативности. Люмпенизированный (ЛЮ) тип.	Методика оценки мотивации по В.И. Герчикову.

Для проведения констатирующего эксперимента были подобраны следующие методики:

**1. Работа с метафорическими картами** была выбрана для диагностики индивидуальных проблем участников. Для диагностики были выбраны две колоды. В неявной форме метафорические или их ещё называют ассоциативные, от слова ассоциация, карты содержат множество посланий, отражающих подсознательные намерения и ценности рассматривающего их человека, причём одна и та же картинка несёт в себе для разных людей разные смыслы. Когда человек не говорит о себе напрямую, а обращается к визуальным образам, он менее склонен демонстрировать механизмы психологической защиты.

*1.1. «Дерево как образ человека»* (колода, разработанная Г. Кац, Е. Мухаматулиной). Колода состоит из 80 карт, на которых изображены деревья, и карточек со словами. Помогает работать с самовосприятием, образом «Я» и самооценкой.

Клиентам предлагается поработать с метафорой «дерево как образ человека. Инструкция: «На самом деле, деревья, как и люди, рождаются, растут, развиваются, переживают расцвет, подвергаются различным непогодам, иногда даже подвергаются насилию – их ломают, рубят, уродуют. Деревья являются живыми, сейчас вам выпадет «ваше дерево», внимательно посмотрите на картинку».

После того, как участник вытянул карту, необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Что изображено на картинке? Какое вы дерево? Какое время года? Нравится ли вам ваше дерево?
2. Комфортно ли дереву в этих условиях?
3. В чём его сила? В чём его слабость?
4. Сколько ему лет? Растёт ли оно сейчас?
5. Может ли что-то сломить ваше дерево? Почему?

6. Что ему мешает или кто?
7. Как вы считаете, нужен ли вашему дереву специальный уход: укрыть, полить, утеплить?
8. Чувствует ли ваше дерево одиночество, нужна ли ему компания?
9. Вспомните песню (стихотворение), которая (-ое) есть с вашим деревом?
10. Посмотрите на слово, что написано под картинкой, какая первая ассоциация пришла у вас к этому слову?
11. Попробуйте придумать как можно соотнести это слово с вашим деревом, какое предложение или фразу вам хочется сказать?
12. Придумайте позитивную мысль, связанную с вашим словом и картинкой, запишите её.

1.2. «Дороги» (колода, разработанная Г. Кац, Е. Мухаматулиной). Колода состоит из 80 карт, на которых изображены дороги и карточек со словами. Помогает работать с самоопределением, пониманием своего пути, развитием, трудностями.

Клиентам предлагается поработать с метафорой «жизненный путь». Инструкция: «Представьте, что ваша жизнь похожа на дорогу, у каждого она своя. По сути, мы воспринимаем жизнь как большое путешествие. Но все эту дорогу воспринимают по-разному: кто-то по ней бежит, кто-то идёт быстро, кто-то медленно, кто-то едет или летит, а кто-то и вообще идёт не туда. Обратите внимание, что есть те, кто идёт совершенно не по своей дороге или не так, как хотелось бы: рядом с ней, петляет, идёт с постоянными остановками, или назад. У кого-то шаги движения быстрые, решительные, у кого-то робкие и осторожные. Иногда на своей дороге мы встречаем попутчиков – временных, на одну ночь, на один отрезок времени или вообще на всю жизнь. Сейчас мы определяем ваше текущее состояние и ощущение своей дороги. Мысленно произнесите: «Моя жизнь сейчас выглядит как эта дорога, это мой путь, и я по нему иду». После этого вытащите 1 карточку из

большой колоды и 1 карточку из малой. Теперь внимательно посмотрите, что на ней изображено, расположите рядом малую карточку, на которой написано слово и большую карточку с изображением, возьмите ручку и листочек и запишите свои ответы, на вопросы, которые я вам сейчас задам».

Ответить необходимо на следующие вопросы:

1. Что изображено на картинке? Какое время года? Какое время суток? Нравится ли вам ваша дорога?

2. Какая ваша дорога (прямая, непонятная, закрученная, витиеватая, плутающая и т.д.)? Куда она вас ведёт? Вы по ней идёте, бежите, едете или стоите?

3. Был ли на вашем жизненном пути участок, подобный изображённому на картинке?

4. Определите, где вы сейчас на этой дороге? Не хотите ли свернуть в сторону с этой точки вашего пути?

5. Что вам мешало на пути к такому результату, что есть у вас сейчас? Что помогло?

6. Какой смысл в вашей дороге? Есть ли он вообще? Какие чувства вы испытываете, когда смотрите на эту картинку? Что болезненно? Что вызывает радость и удовольствие?

7. Есть ли на вашей дороге свобода, новые ощущения, другие перспективы?

8. Есть ли у вас попутчики на дороге? Случайны ли они или это кто-то из вашей жизни? Зачем они идут с вами? Какова их роль в вашей жизни?

9. Кого бы вы хотели взять с собой в свой путь? Кого бы вы хотели, но по каким-то причинам не можете взять с собой в дорогу?

10. Как связаны между собой слово и изображение? Придумайте рифму.

11. Какая песня (стихотворение) вам пришла на ум, когда вы смотрите на свою дорогу?

12. Хотелось бы вам получить другую карточку, а не ту, что перед вами?

Такая диагностика позволяет сделать выводы о том, как офисный работник видит себя и определяет свою дорогу (развитие).

**2. Метод незаконченных предложений** позволяет выявить осознаваемые и неосознаваемые установки человека, показывает его отношение к разным аспектам своей жизни, в нашем случае – к работе и тому, что с ней связано. Вариант незаконченных предложений разработан на основе методики Джозефа М. Сакса и С. Леви, созданной в 1950 годах (Sacks sentence completion test, SSCT), относится к проективной диагностике.

Участников предлагалось продолжить следующие стимульные фразы:

1. Работа – это место где я ....
2. Дом – это место где я...
3. Моя работа вызывает у меня ...
4. На работе для меня самое важное – это ...
5. В последнее время я чувствую ...
6. На работе я больше всего люблю ...
7. На работе я не люблю ....
8. Я бы хотел (а), чтобы на работе было ...
9. На работе я думаю о ...
10. Мои коллеги для меня ...
11. От работы я получаю...
12. Работа даёт мне ...

Для обработки результатов применялся контент-анализ содержания.

**3. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко** дает подробное представление о выраженности эмоционального выгорания, позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования выгорания относятся доминирующие симптомы, в какой фазе их наибольшее

количество. Результат оценивается по 12 шкалам, которые определяются в группы в соответствии с тремя фазами: напряжение, резистенция, истощение. В каждой из них выделяется по четыре ведущих симптома.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Освещаются следующие вопросы:

- -какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;
- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей и ее профессиональной деятельности.

**4. Методика «Диагностика профессионального выгорания» С. Джексона, К. Маслач в адаптации Н.Е. Водопьяновой** позволяет уточнить степень выраженности эмоционального выгорания.

Опросник имеет три шкалы:

- «эмоциональное истощение» (5 утверждений);
- «деперсонализация» (3 утверждения);
- «редукция личных достижений» (4 утверждения).

Под эмоциональным истощением (ЭИ) понимается чувство

эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Под деперсонализацией (Д) подразумевается циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере он используется для обозначения бесчувственного, негуманного отношения к клиентам, приходящим для лечения, консультаций, получения образования и т.д. Таким образом, под деперсонализацией при этом понимается как бы отстранение персоны, личности от той или иной деятельности.

Редукция личных достижений (РЛД) заключается в возникновении у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной деятельности, осознании неуспеха в ней, доходящее до болезненного состояния. Человек не видит перспектив в своей профессиональной деятельности, при этом снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить свои обязанности, требующие эмоциональных затрат.

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

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

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.

**5. Методика оценки мотивации по В.И. Герчикову** позволяет выявить, какой из пяти типов мотивации наиболее свойственен респонденту:

- инструментальный (ИН);
- профессиональный (ПР);
- патриотический (ПА);
- хозяйский (ХО);
- люмпенизированный (ЛЮ).

Каждый человек с точки зрения его мотивации представляет собой сочетание в некоторых пропорциях пяти чистых мотивационных типов.

Главным критерием для выделения так называемых мотивационных типов в данной концепции является не столько актуальная потребность (как в других моделях), сколько устойчивые особенности трудового поведения, обусловленные жизненными ориентациями людей.

**6. Анкета** позволяет получить дополнительные сведения о каждом участнике. Анкета включает следующие вопросы:

- Фамилия - Имя - Отчество (ФИО)
- Дата рождения
- Семейное положение
- Занимаемая должность
- Когда был принят на работу
- Были ли изменения в должности
- Рабочий график
- Приходится ли задерживаться на работе
- Хобби
- Как проходит свободное время
- Как проходит отпуск
- Если бы не эта должность, то какая

Выборку исследования составили офисные работники, разных занимаемых направлений (по функционалу), в количестве 25 человек, в возрасте от 23 до 54 лет. Из них 8 мужчин и 17 женщин. Критериями

включения в группы испытуемых служили: добровольное согласие испытуемого на участие в исследовании; офисная работа, направленная на выполнение действий в рамках должностных обязанностей; стаж работы не менее 1 года; возможность достаточно полного наблюдения.

Таблица 7. – Офисные работники – участники исследования

Занимаемая должность	Количество (чел.)	Пол (м/ж)
Маркетолог	2	ж
Менеджер по продажам	8	5-м, 3-ж.
Кадры	2	ж
Начальник отдела продаж	1	м
Супервайзер	1	ж
Менеджер по торговым сетям	1	м
Бухгалтер	4	ж
Специалист по закупу	1	ж
Мастер цеха	1	ж
Кассир	1	ж
Операторы	2	ж
Директор по производству	1	м

Все полученные в ходе исследования данные были подвергнуты обработке, предусмотренной процедурой. Ниже мы представляем обсуждение результатов.

**Результаты исследования по работе с метафорическими картами  
«Деревья как образ человека» и «Дороги» (колоды, разработанные  
Г. Кац, Е. Мухаматулиной)**

Эксперимент начался с работы с метафорическими картами. Данный инструмент был выбран самым первым, так как он смог расположить офисных работников, расслабить и позволил легче вступить в коммуникацию.

В ходе работы офисные сотрудники следовали заданному алгоритму. Сначала была выбрана карта из колоды «Деревья как образ человека» и получены ответы на вопросы.

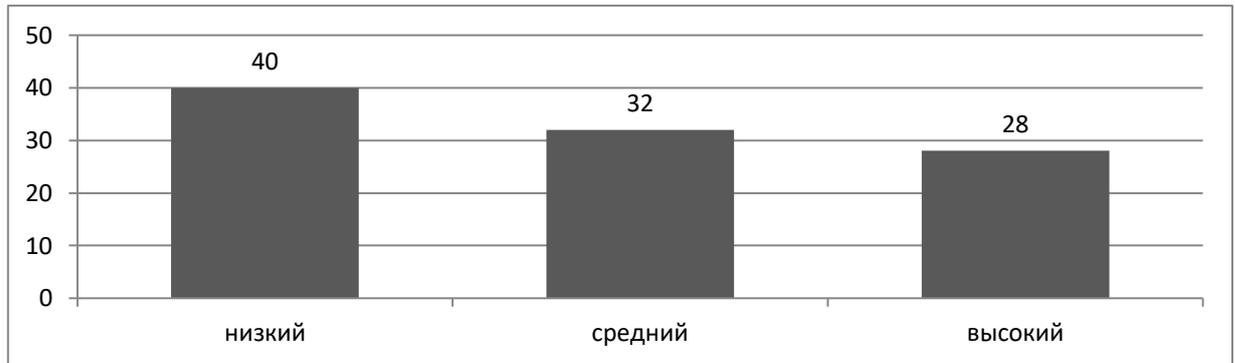


Рис 1. – Распределение офисных работников по уровням самовосприятия (в %)

Низкие показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки наблюдались у 10 человек (40%). После того, как карта была вытащена, они увидели свои деревья как «жалкие, маленькие, сломленные, неинтересные, странные, одинокие, потерянные, худшие», один ответ был «у меня, как всегда, всё самое худшее», и один ответ был «мне плакать хочется, какое оно несчастное». У этой группы наблюдались сложности с описанием дерева, ответами на вопросы, позитивными мыслями. Были высказаны такие мысли и фразы: «пусть пострадает, что ему ещё остаётся», «родился некрасивым и уйдет незамеченным», «никто не поможет ему», «вода его рано или поздно потопит», «может в следующий раз тополь станет березкой», «не хочу быть ёлкой, хочу быть дубком».

Средние показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки показали 8 человек (32%). Их описательная часть носила относительный характер, было отмечено много положительных моментов, но в тоже время отмечены и отрицательные моменты.

Высокие показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки наблюдались у 7 человек (28%). Что интересно, в основном это были люди с достижениями, со статусом (руководитель отдела, мастер, старший по должности). После того как были вытащены карты были следующие высказывания: «прекрасное дерево, столько света вокруг», «у меня восхитительная картинка, о ней хочется рассказывать», «как интересно,

у меня росло точно такое же в доме у родителей», «можно забрать картинку, она прямо из моего сна». При этом описательная часть была дана с лёгкостью, использовались положительно окрашенные слова в речи.

Дальше работа была со второй колодой карт «Дороги». Необходимо было не только увидеть себя через образ дерева, но и понять свой путь развития. Через данную колоду прорабатывалась тема самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей.

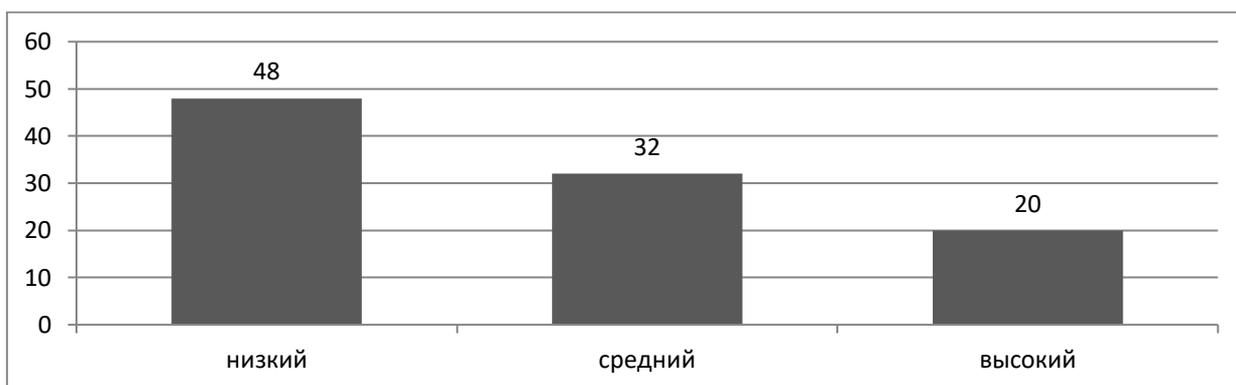


Рис 2. - Распределение офисных работников по уровням самоопределения (в %)

Низкие показатели самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей были проявлены у 12 человек (48%). При описании карты и ответе на вопросы, были получены такие ответы: «у меня тупиковая дорога», «непонятна куда она ведёт», «дорога не может быть доступна человеку, её не понять», «человек по ней точно не дойдёт», «это дорога в ад», «мне грустно и плохо на неё даже смотреть, не то что описывать», «об неё убиться можно», «на ней нет выхода», «это остановка, а не путь», «я не вижу дороги». Два человека перетягивали карту, не хотелось по ней идти и отвечать. Одна респондентка заявила, что задания «дурацкое», и карты тоже.

Средние показатели самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей были проявлены у 8 человек (32%). Данный путь представляется многими как непростой, с множеством препятствий. Были получены следующие ответы: «тут нужен кто-то, кто

поможет», «Катерина, помогите мне, направьте меня», «всё запутано, машин много», «сложная грязная дорога, но я в сапогах буду, с женой справимся».

Высокие показатели самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей были проявлены у 5 человек (20%). В этой группе от респондентов прозвучали такие фразы: «она мною вся изучена вдоль и поперек», «у каждого своя дорога, и мне моя нравится», «к успеху, к богатству», «это мой карьерный рост, всё преодолимо», «наверх за мечтой».

Данная техника в свободной форме позволила понять, как человек себя видит и воспринимает, понять куда ему следует двигаться. Эти данные не являются основополагающими, но будут учитываться при работе с теми, у кого будут проявлены показатели для дальнейшей работы.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении А, таблица 1 и 2.

### **Результаты исследования по методике незаконченных предложений**

Участникам были предложены стимульные фразы, проясняющие отношение к работе и тому, что с ней связано. Полученные данные были проанализированы с точки зрения окрашенности слов: положительно окрашенные слова, нейтральные, отрицательно окрашенные слова. Анализировалось каждое предложение и заносилось в таблицу. Потом были подведены итоги и сделаны выводы об отношении офисных работников к рабочему процессу.

Таблица 8. – Результаты методики незаконченных предложений

Незаконченные предложения	положительно-окрашенные слова	нейтральные слова	отрицательно-окрашенные слова
Работа – это место где я ....	12	9	4
Дом – это место где я ....	11	12	3
Моя работа вызывает у меня ...	8	16	1
На работе для меня самое важное – это ...	5	17	3
В последнее время я чувствую ...	8	10	7
На работе я больше всего люблю ...	Когда спокойно, новые задачи, наш коллектив, свой стол, работу (2чел.), обеденное время, когда начальника нет, конец рабочего дня, когда меня хвалят, получать зарплату, период нового года или когда праздники, получать обратную связь, когда меня ценят, четкость и логику, смотреть в окно, когда меня не трогают, сложно ответить, свои обязанности, удивлять, когда молчат, пообщаться с соседкой по столу, корпоративы, премии ежегодные.		
На работе я не люблю ....	Когда унижают, однообразность задач, дополнительные задачи, спорные моменты, задерживаться, напряжение, своё начальство, бардак, когда ко мне лезут, быть на планёрках, выслушивать бред, утро, когда ходят около меня кругами, пьющих кофе и чай, сдавать деньги на дни рождения, когда меня «тыкают», нет такого, сложно сказать, внештатные ситуации, планёрки, постоянное «надо», психованных, когда меня торопят, когда не успеваешь, проходить аттестации, врать, когда у меня конфликт с кем-нибудь, когда меня обсуждают за спиной, когда приходят больные и чихают на меня, отчётные недели, дедлайны.		
Я бы хотел (а), чтобы на работе было ...	Элементарно – холодильник, больше свободного времени, время покушать, много всего: стаканчики в кулере, комната отдыха, возможность задать вопросы руководителю напрямую, дружеское общение, уважение к каждому, поощрение/бонусы/прибавки к зарплате (5 чел), парковочное место, соблюдение всего, что полагается, все по справедливости, оплачиваемо, комфортно, можно было попить чай, идти по карьерной лестнице (3 чел.), собираться всем вместе, возможность высказаться, уголок спокойствия и тишины.		
На работе я думаю о ...	20	3	2
Мои коллеги для меня ...	15	10	0
От работы я получаю ..	18	4	3
Работа даёт мне ...	12	13	0

После анализа результатов складывается понимание о том, как человек относится к работе, какую роль она играет в его жизни, показывает его приоритеты и ценности.

Результаты получились следующие: положительно-окрашенные слова преобладали у 48% офисных работников, нейтральные слова – у 40%, а отрицательно-окрашенные слова – у 12%.

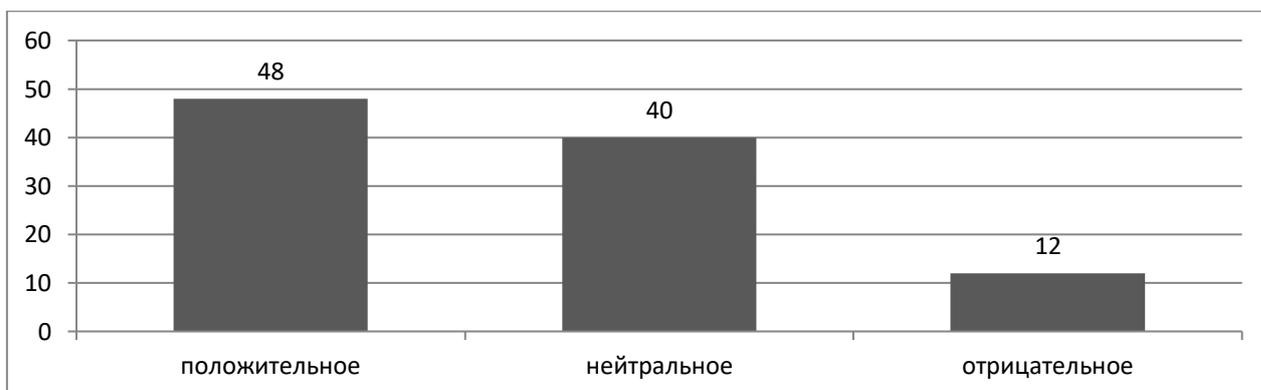


Рис 3. – Распределение офисных работников по отношению к работе (в %)

Следовательно, только около половины респондентов положительное отношение к работе. Офисные работники отмечают, что работа – это место, где они работают в своё удовольствие, могут реализовать свои амбиции, раскрыть свой потенциал, показать на что, они способны, быть уверенным, что приносят большую пользу. Работа вызывает у них интерес, желание расти и развиваться, чувство нужности, хорошие ассоциации. На работе для офисных работников самое важное – это статус, коллектив, своё место, хорошее отношение, уважение руководства и коллег, надёжность. В последнее время они чувствуют, что грядут прекрасные перемены, скоро получают повышения, что их ценят, будет много проектов, что всё получается. При этом на работе они думают о том, как улучшить показатели, принести компании пользу, повысить экономические показатели, эффективнее выстраивать работу. От работы при этом получают финансовую независимость, полную отдачу, удовольствие, реализацию, возможности.

Коллеги для них важны, позволяют разрядить любую обстановку, помощники, друзья, всегда придут на помощь, на них можно положиться. В целом, работа даёт офисным работникам не только заработную плату, но и вкус к жизни, ресурсы, силы, уверенность, понимание себя и своих способностей, покой и уверенность в завтрашнем дне.

Респонденты, показавшие нейтральное отношение к работе часто в своих ответах использовали союз «но», приводили сравнение, применяли такие слова как «кажется», «возможно», «может быть», «наверняка», «не знаю», «хочется, чтобы было так». Так например, выглядели ответы на вопросы по отношению и удовлетворенности работой, что работа – это место, где хорошо, но не всегда, где возможно когда-то можно будет показать себя в полной красе, где может быть по-разному, всё зависит от обстоятельств, скорее положительно, чем нет. Работа вызывает у них смутные чувства, состояния от печали до радости, двойственные состояния, кажется хорошее, забытые чувства. Самое важное на работе отмечают – это обеденные перерывы, корпоративные мероприятия, спокойно попить чай, когда их не трогают. В последнее время они не видят каких-то перемен или предстоящих событий, не видят, что ещё могут сделать, возможности. При этом на работе они думают о семье, детях, доме, будущем отпуске, больничном, вечере пятницы, скорых выходных, времени. От работы офисные работники получают недостаточно много, коллеги для них обыденность, обычные ребята, как у всех и везде. В целом, работа представляется им либо обычным делом, к которому они привыкли, либо необходимостью.

Тех, кто показал отрицательное отношение к работе и низкий уровень удовлетворённости работой, было немного. Их ответы выглядели следующим образом: работа для них – это место, где мучают, пытаются, света белого не видишь, ничего хорошего нет. Работа вызывает у них тошноту, сопротивление и отвращение, желание скрыться, отрицательные эмоции.

Самым важным на работе назвали курительное место. В последнее время они чувствуют, что не стоит ждать чего-то хорошего, всё испортят, что стало ещё хуже, дни стали тянуться «чёрной мглой». От работы они получают одни проблемы, штрафы, депрессию.

Проанализировав каждый тип отношений, становится понятно, в каком направлении работать, даёт развёрнутый анализ по каждому офисному работнику, формирует его представление о работе.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении А, таблица 3.

### Результаты исследования по тесту «Диагностика профессионального выгорания» С. Джексона, К.Маслач в адаптации Н.Е Водопьяновой

Данная методика позволяет выявить отсутствие или наличие синдрома профессионального выгорания в целом, его стадию и степень выраженности имеющейся симптоматики. Результаты оцениваются по 3 шкалам: эмоциональный дефицит, или эмоциональное истощение (ЭИ), деперсонализация (Д) и редукция личных достижений (РЛД).



Рис 4. – Распределение офисных работников по уровням выраженности компонентов СЭВ (в %)

По результатам исследования во всех трех компонентах преобладает средний уровень выраженности факторов. Остановимся подробнее.

Один из компонентов, выделенных К. Маслач в своей трехфакторной модели – эмоциональное истощение, характеризуемое чувством обедненного эмоционального реагирования и равнодушием. Офисные работники имеют одинаковые показатели по высокому и среднему показателю – по 16 % и 68% низкий. Это говорит о том, что эмоциональное проявление выражено у каждого третьего сотрудника, при этом многие отмечали опустошённость, апатичность, ощущение потерянности, граничащей с безразличием, это дает нам основание полагать, что для работы с данным фактором будут актуальны ресурсные техники.

Деперсонализация – один из важнейших рассматриваемых факторов, который является ответом на эмоциональное истощение и обусловлено чрезмерно отстраненной реакцией на окружающих. Офисные работники имеют в основном низкие показатели (у 84%), средние у 16%, высоких показателей ни у кого не наблюдается. При дальнейшей работе это будет учитываться, соответственно, не будет делаться акцент на отношения с коллективом и внешним окружением.

Редукция личных достижений – фактор, который наряду с фактором профессиональной мотивации ярко выражен в своих показателях, для него характерно снижение чувства собственной компетентности и продуктивности. Данный фактор на высоком уровне выражен у 16%, на среднем у 12% и низком у 72%. Получается, что надо работать над уверенностью в своих силах, самооценкой.

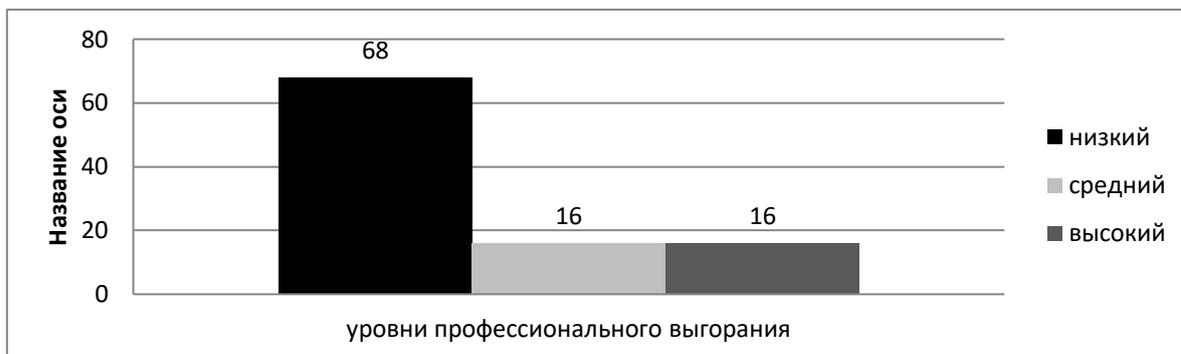


Рис 5. – Распределение офисных работников по уровням профессионального выгорания на основании анализа результата по трем компонентам (в %)

По полученным результатам можно сделать вывод, что низкие показатели наблюдается у 17 человек, что составляет 68% от общего количества, что говорит о хорошем интересе к работе, позитивных чувствах к окружающим, стабильном эмоциональном тоне, положительной оценке своей компетентности, продуктивности и удовлетворённости жизнью в целом.

Средние показатели наблюдаются у 4 человек, что составляет 16% от общего количества, здесь у офисных работников мы видим занижение в оценивании себя и результатов своего труда, отстранение от выполнения тех или обязанностей, неучастие в мероприятиях, равнодушие к рабочим процессам.

Высокие показатели наблюдаются также у 4 человек, что составляет 16% от общего количества, мы видим, что это проявляется психической истощаемости, потери интереса к процессам, в отстранении и безразличию к внешним процессам, к снижению трудовой мотивации, что сказывается на показателях эффективности не только личности, но и компании в целом. Из полученного исследования очевидно, что каждый третий офисный работник нуждается в психологической помощи.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении А, таблица 4.

## Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

Методика В.В. Бойко позволяет дать оценку трём фазам синдрома профессионального выгорания (напряжение, резистенция и истощение), каждая из которых включала в себя по 4 симптома.

Данная методика позволяет получить подробную картину синдрома профессионального выгорания. Симптомы с показателями 20 и более баллов относились к доминирующим в фазе или во всём синдроме профессионального выгорания. С помощью этой методики появилась возможность увидеть ведущие симптомы «выгорания» не только в каждой фазе, но и в какой фазе их наибольшее число. Этот метод также позволил определить в каких направлениях необходимо влиять на обстановку в офисе, чтобы снизить нервное напряжение.

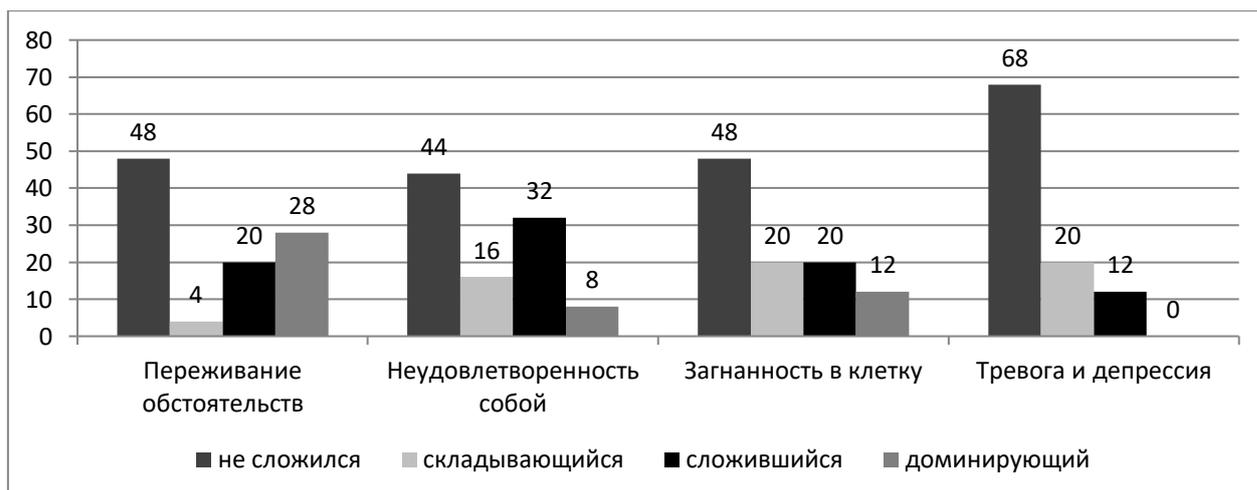


Рис. 6. – Распределение офисных работников по уровням выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе «напряжение» (в %)

Симптомы эмоционального выгорания в фазе «напряжение» в качественном выражении выглядели следующим образом: внутренние эмоциональные переживания; раздражительность; непонимание, почему так

происходит; самобичевание; действия, которые от себя не ожидаешь; сравнение, как было до и стало после, при этом находя отрицательные моменты в настоящем; ощущения, что выхода нет; смирение и представление о себе как о беспомощным (маленьким, жалким); высокая тревожность и апатичность.

Как видно на рисунке 6, в фазе «напряжение» обнаружена следующая картина по не сложившимся симптомам: «переживание психотравмирующих обстоятельств» (48%); «неудовлетворенность собой» (44%); «загнанность в клетку» (48%); «тревога и депрессия» (68%). Все симптомы имеют средние показатели «не сложившийся симптом».

Что касается параметра «складывающийся симптом», то наблюдается следующее: психотравмирующие обстоятельства (4%), «неудовлетворенность собой» (16%), «загнанность в клетку» (20%), «тревога и депрессия» (у 20%). Симптомы «загнанность в клетку» и «тревога и депрессия» обращают на себя пристальное внимание в плане потребности работы над ними.

По параметру «сложившийся симптом» в фазе «напряжение» наблюдается самый высокий показатель по параметру «неудовлетворённость собой», затем «загнанность в клетку» и «переживание психотравмирующих обстоятельств» (по 20%). «Тревога и депрессия» (12%).

По параметру «доминирующий симптом» у 28 % – это «переживание психотравмирующих обстоятельств», у 12% это «загнанность в клетку», у 8% это «неудовлетворённость собой». «Тревога и депрессия» ни у кого как доминирующий не выявлены.

Рассмотрим каждый симптом по отдельности в порядке от наибольшего к наименьшему. По симптому «переживание психотравмирующих обстоятельств» выявлена следующая картина: не сложился у 48% сотрудников, доминирующий – у 28%, сложившийся у 20% сотрудников, а у 4% – на стадии начала складывания симптома.

Данные по симптому «неудовлетворенность собой»: не сложился у 44%, сложился у 32%, начал складываться у 16%, является доминирующим у 8% офисных работников.

Следующий фактор – «загнанность в клетку» – выражен как не сложившийся у 48% офисных работников, одинаково выражен как складывающийся и сложившийся у 20%, является доминирующим у 12% работников.

Последний фактор – «тревога и депрессия» – выражен как не сложившийся у 68%, как складывающийся у 20%, как сложившийся у 12%, доминирования не наблюдается.

Таким образом, офисные работники нуждаются в профилактике по всем симптомам, а в коррекционной работе – по симптомам «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку».

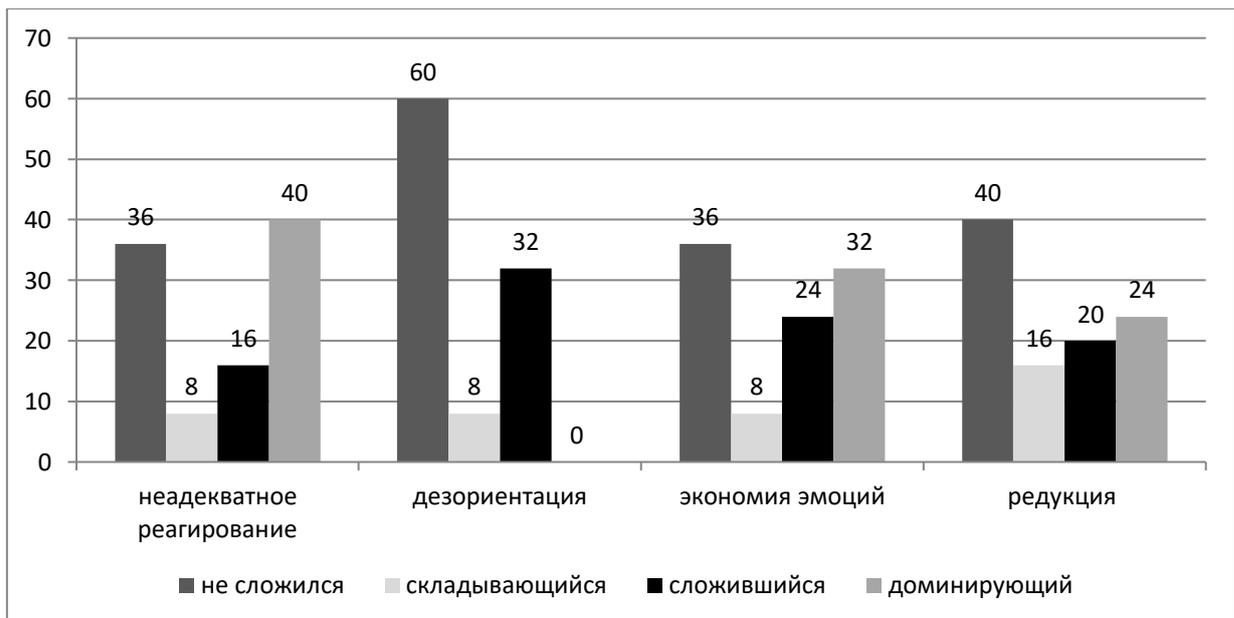


Рис. 7. – Распределение офисных работников по уровням выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе «резистенция» (в %)

Симптомы эмоционального выгорания в фазе «резистенция» в

качественном выражении выглядели следующим образом: непредсказуемые действия в поступках и словах; несдержанность; резкость; импульсивность; «перегибание палки» с людьми; быстрая смена настроения; нежелание контактировать; сложности в общении дома и на работе; нежелание выполнять ту или иную работу; отказывать в работе, когда просят сделать что-то помимо своих должностных обязанностей.

В фазе «резистенция» обнаружены следующие результаты по не сложившимся симптомам: «дезориентация» (у 60%); «экономия эмоций» и «неадекватное реагирование» имеют равный процент (36%), «редукция профессиональных обязанностей» (40%).

Что касается параметра «складывающийся симптом», то отмечаются достаточно хорошие показатели по трём показателям: «дезориентация», «экономия эмоций» и «неадекватное реагирование» по 8%, а «редукция профессиональных обязанностей» (16%).

По параметру «сложившийся симптом» в этой фазе преобладает «дезориентация» (32%), у показателей «экономия эмоций» (24%), у «редукция профессиональных достижений» (20%), у «эмоционального реагирования» (16%), что нельзя оставлять без внимания.

Данные по параметру «доминирующий симптом» в этой группе показывают высокие значения по «эмоциональному реагированию» (40%), что нуждается в корректировке. Достаточно высокие значения наблюдается у показателя «экономия эмоций» (32%). У показателя «редукция профессиональных достижений» (24%), а показателя «дезориентации» не наблюдается вовсе.

Рассмотрим каждый симптом по отдельности в порядке от наибольшего к наименьшему по степени выраженности.

По симптому «неадекватное реагирование» выявлено следующее: доминирует у 40%, не сложился у 36 % офисных работников, сложился у 16%, начал складываться у 8%. Получается, что по данному симптому

испытуемые нуждаются больше в коррекции, чем в профилактике.

Данные по симптому «дезориентация»: не сложился у 60%, сложился у 32%, начал складываться у 8%. Ни у кого из группы не доминирует.

Следующий фактор – «экономия эмоций», выражен как не сложившийся у 36% офисных работников, как доминирующий у 32%, как сложившийся симптом у 24%, как складывающийся у 8%. Что говорит о потребности в профилактической помощи психолога, по данному симптому.

Рассмотрим последний фактор – «редукция профессиональных обязанностей», выражен как не сложившийся у 40 % испытуемых, как доминирующий у 24%, как сложившийся у 20% и как складывающийся у 16 % соответственно. Это также свидетельствует о необходимости в равной степени, как профилактики симптома, так и его коррекции в данной группе.

Таким образом, офисные работники данной группы нуждаются в профилактике по всем симптомам, а в коррекционной работе в большей степени по симптомам: «неадекватное реагирование» и «экономия эмоций», и в меньшей – по симптомам «дезориентация» и «редукция профессиональных обязанностей».

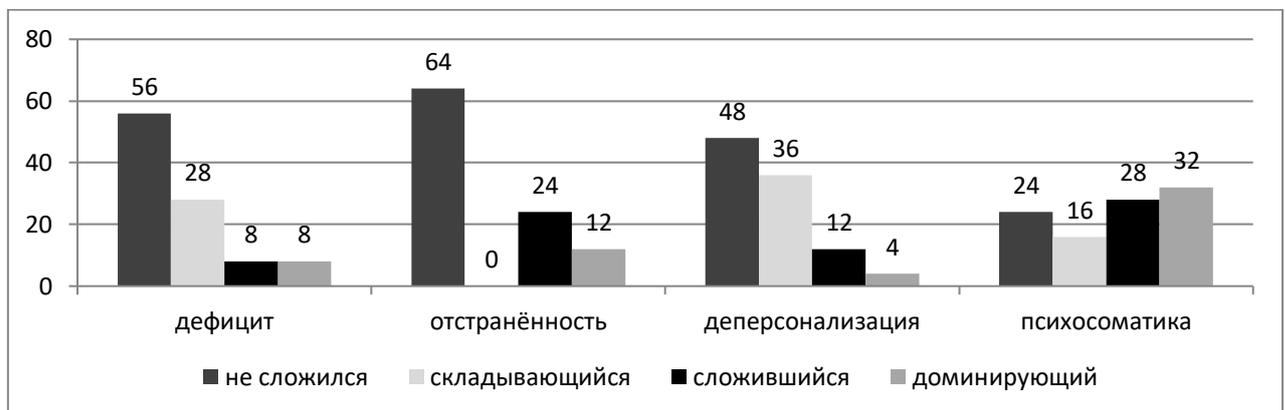


Рис. 8. – Распределение офисных работников по уровням выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе «истощение» (частота встречаемости в %).

Симптомы эмоционального выгорания в фазе «истощение» в

качественном выражении выглядели следующим образом: преобладание отрицательных эмоций; повышенная обидчивость; автоматическое выполнение своих обязанностей; не включенность в рабочий процесс; хождение на работу через силу, в плохом настроении; трудности в выстраивании конструктивного диалога с другим; физические симптомы (боли в теле, ощущение тяжести, содрогание тела и т.п.).

В фазе «истощение» по не сложившимся симптомам мы наблюдаем следующее: «дефицит» (56%); «отстраненность» (64%); «деперсонализация» (48%) и «психосоматика» (24%). Выявленные проценты свидетельствуют о важности этой фазы в целом.

Что касается параметра «складывающийся симптом», то здесь наблюдается следующее: «деперсонализация» (36%), «дефицит» (28%), «психосоматика» (16%). А «отстраненность» не наблюдается вовсе.

По параметру «сложившийся симптом» в этой фазе есть проблемы у 8% офисных работников по симптомам «дефицит», 24% «отстраненность», у 12% «деперсонализация», а у симптома «психосоматика» самый высокий показатель – 28%.

Данные по параметру «доминирующий симптом» следующие: симптом «психосоматика» имеет выраженный характер – 28%, «отстраненность» 12%, «дефицит» – 8%, «деперсонализация» – 4%.

Рассмотрим каждый симптом по отдельности в порядке от наибольшего к наименьшему.

По симптому «дефицит» выявлена следующая картина: не сложился у 56 % офисных работников, начал складываться у 28%, сложился у 8 %, является доминирующим также у 8% испытуемых.

По фактору «отстранённость» видим следующее: симптом выражен как не сложившийся у 64% офисных работников, как сложившийся – у 24%, как доминирующий – у 12% сотрудников, при этом ни у кого он не является складывающимся, что является хорошим показателем.

Последний фактор – «психосоматика», он выражен как доминирующий у 32% и сложившийся у 28%, не наблюдается у 24% работников, а у 16% начинает формироваться. Это является поводом работы над этим показателем, так как данные по нему высокие.

Таким образом, офисные работники исследуемой группы испытывают потребность как в профилактике, так и в коррекционной работе по исследуемым симптомам.

Далее рассмотрим фазы эмоционального выгорания в целом, то есть, какая фаза и каким образом выражена.

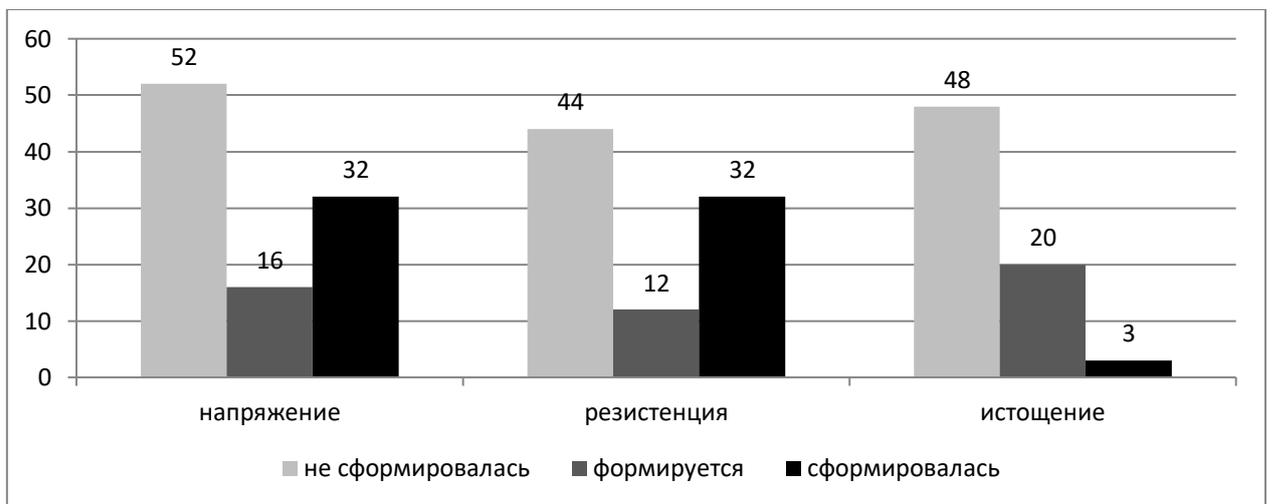


Рис. 9. – Распределение офисных работников по уровням выраженности факторов эмоционального выгорания (частота встречаемости в %)

В группе офисные работники не сформировались фазы «напряжение» (52%), «резистенция» (44%) и «истощение» у (48%) офисных работников.

В стадии формирования находятся фазы: «напряжение» (у 16%), «резистенция» (у 12%), «истощение» (у 20%).

Сформировались следующие фазы: «напряжение»(32%), у «истощение» (32%), «резистенция» (у 44%). Следовательно, офисным работникам нужна уже не профилактика, а помощь в преодолении эмоционального выгорания.

Таким образом, в плане помощи по преодолению эмоционального выгорания особое внимание стоит уделить фазе «резистенция», остальные фазам также заслуживают внимания в равной степени. Эти данные будут учтены в планировании программы психологической помощи.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении А, таблицы 5, 6, 7, 8.

### **Результаты исследования по методике оценки мотивации по В.И. Герчикову**

В модели выделяются четыре базовых типа мотивации достижения и один тип мотивации избегания.

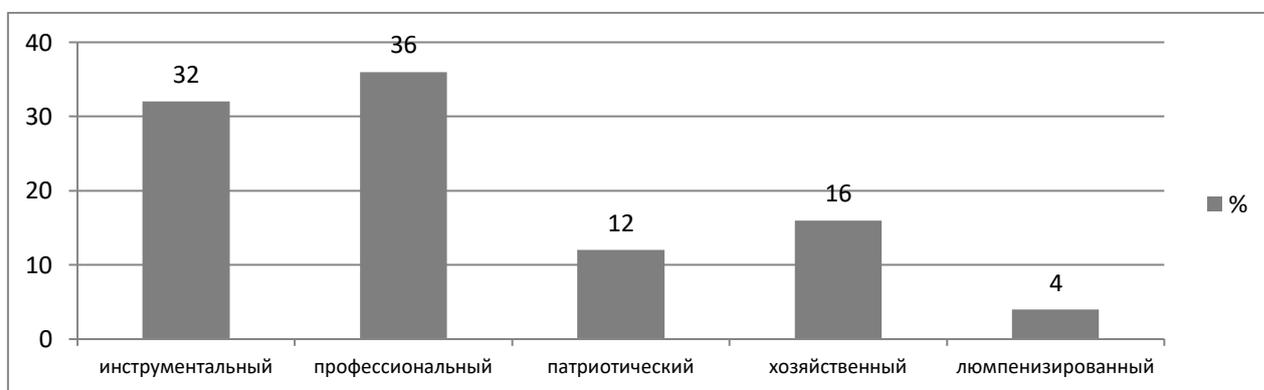


Рис. 10. – Распределение офисных работников по типу мотивации личности (в %)

Преобладающим у группы респондентов является профессиональный тип. По результатам исследования выявлено, что к такому типу можно отнести 36% участников. Работник этого типа ценит в работе ее содержание, возможность проявить себя и доказать (не только окружающим, но и себе), что он может справиться с трудным заданием, которое не каждому по силам. Эти работники предпочитают самостоятельность в работе и отличаются развитым профессиональным достоинством. К руководителю чаще всего относится с известной долей иронии. Как правило, работник с

профессиональным типом мотивации достаточно быстро становится лучшим специалистом в компании на данном типе рабочих мест.

Почти такое же число работников относятся к инструментальному типу – 32% участников. Сама работа не является для такого работника сколько-нибудь значимой ценностью и рассматривается только как источник заработка и других благ, получаемых в качестве вознаграждения за труд. Но его интересуют не любые деньги, а именно заработок; поэтому он будет работать с максимальной отдачей на любой работе, если его труд будет справедливо и высоко (в его понимании) оплачиваться. Поэтому работник с инструментальным типом мотивации скорее позитивно отнесется, например, к предложению поработать в худших условиях: для него это послужит основанием потребовать увеличения заработка как доплаты за неблагоприятные условия труда.

В два раза меньше сотрудников (16%) можно отнести к хозяйскому типу. Такая мотивация выражается в добровольном принятии работником на себя полной ответственности за выполняемую работу. Работник с таким типом мотивации будет выполнять свою работу с максимальной отдачей, не настаивая на ее особой интересности или высокой оплате, не требуя ни дополнительных указаний, ни постоянного контроля. Работник с преобладанием хозяйской мотивации — вероятно, самый эффективный в смысле соотношения затрат и результатов. Но хозяином очень трудно управлять - он суверенен и не только не нуждается в приказах или наказаниях (свойственных распространенному у нас административному стилю управления), но и не терпит их. Этот тип мотивации характерен прежде всего для людей, занятых предпринимательской деятельностью.

Следующий по частоте встречаемости патристический тип. По результатам исследования выявлено, что к такому типу можно отнести 12% участников. Работников этого типа интересует участие в реализации общего, очень важного для организации дела. Им свойственна убежденность в своей

нужности для организации, отличаются готовностью взвалить на себя дополнительную ответственность ради достижения результатов общего дела. Для них важно общественное признание участия в общих достижениях.

Менее всего у офисных сотрудников представлен люмпенизированный тип мотивации. По результатам исследования выявлено, что к такому типу можно отнести 4% участников. Работник этого типа обладает очень слабой мотивацией к эффективной работе. У него низкая квалификация и он не стремится ее повышать; он безответственен и старается избежать любой работы, связанной с личной ответственностью; он сам не проявляет никакой активности и негативно относится к активности других. Его основное стремление - минимизировать свои трудовые усилия на уровне, допустимом со стороны непосредственного руководителя. В силу этих качеств он как работник ценится невысоко, не может обеспечить себя своим трудом и смирился с этим. Соответственно, для улучшения своего положения и благосостояния ему остается надеяться только на благоприятное стечение обстоятельств и благосклонность руководителя. Зато он удобен: ему можно поручить работу, на которую не согласятся работники других типов мотивации; он выступает за уравнильность и согласен на достаточно низкий заработок, лишь бы никто другой не получал существенно больше; он чрезвычайно зависим от руководителя и принимает эту зависимость как должное. Кроме того, работник с избегательной мотивацией – единственный, по отношению к которому административный стиль управления может быть эффективным, а потому оправданным.

Далее рассмотрим степень выраженности мотивации офисных работников в целом, то есть, какие показатели выражены ярче.

По тому, к какому типу мотивации относится сотрудник можно вычислить его отношение к работе, стремление к развитию, ответственность и инициативность. Получается, что инициативность и ответственность у офисных сотрудников распределилась следующим образом: низкая у 4%,

средняя у 32%, высокая у 64%. Если же рассматривать стремление к развитию, то там наблюдаются следующие показатели: низкий у 4%, средний и высокий распределились одинаково по 48%.

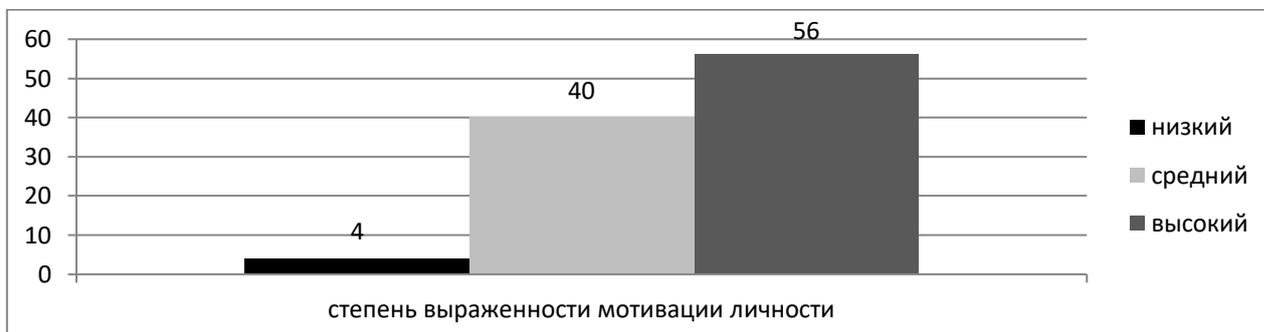


Рис. 11. – Общее распределение офисных работников по выраженности степени мотивации личности (в %).

Таким образом, становится понятно, что перед нами высоко замотивированные офисные работники, для которых важно, чтобы их труд ценили по заслугам, есть хорошая заинтересованность в работе.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении А, таблица 9.

### Результаты исследования общего уровня выгорания по совокупности методик

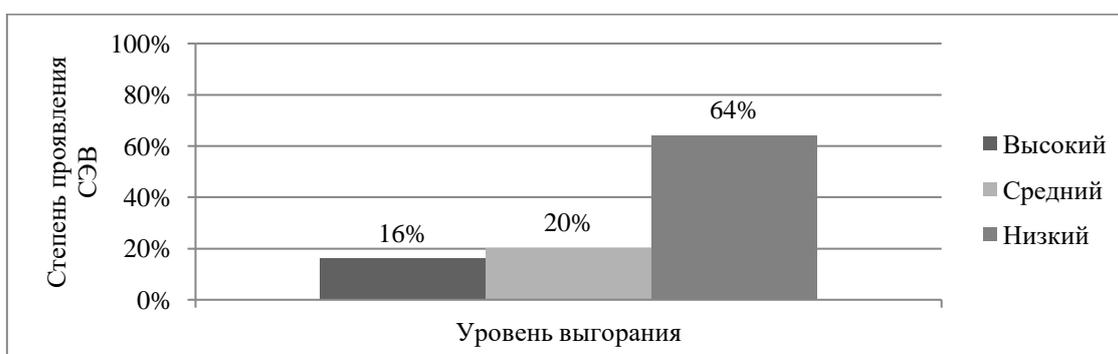


Рис. 12. – Распределение офисных работников по уровням выгорания на основании проведенных исследований, в %

Проанализировав все результаты по проведённым методикам, можно увидеть общий уровень выгорания. У большей части респондентов наблюдается низкий уровень выгорания – 64% (16 человек), что является хорошим показателем, так как демонстрирует нам тех, кто умеет выстраивать все процессы в жизни, сочетать между собой работу и дом, это люди, которым интересно развитие, они замотивированы на результат, их психоэмоциональное состояние находится на хорошем уровне. Стоит отметить, что такой показатель наблюдается по большей части у тех, кто не имеет большого стажа работы (до 1 года и от 1 года до 3 лет). При этом, мы должны учитывать, что такой показатель может быть не всегда, поэтому важно заниматься профилактикой с этими сотрудниками.

Средний уровень выгорания наблюдается у 20% (5 человек), он проявляется в таких симптомах как внутреннее беспокойство, снижение работоспособности, мрачные и негативные мысли, нежелание заниматься работой, снижение интереса и мотивации, ощущение невозможности решать проблемы, искать выходы из затруднительных ситуаций, имеются трудности в общении, появляется непонимание направления, наблюдается заниженное мнение о себе.

Высокий уровень выгорания продемонстрировали 16% (4 человека), у них можно заметить потерю интереса к работе, обесценивание себя и других, ощущение растерянности, опустошённости, нестабильного эмоционального состояния, несдержанности, состояния «загнанности», негативные эмоции берут верх, настроение меняется несколько раз за день. Данный уровень выгорания характерен для работников с высоким стажем работы, которые стояли ещё у истоков. Половина из этих сотрудников, как сами признались, выполняют работу на автомате, работают в выходные, не ходят в отпуск.

С индивидуальными результатами по совокупности методик можно ознакомиться в приложении А, таблица 10.

Таким образом, получается, что каждый третий офисный работник

нуждается в поддержке и внимании, так как самостоятельно справиться офисные работники с эмоциональным выгоранием не могут, они нуждаются в коррекции и оздоровлении. При этом можно говорить о том, что 36 % офисных работников имеют симптомы, над которыми важно работать, поэтому следующим шагом будет разработка программы профилактики и устранения СЭВ у офисных работников.

## **2.2. Организация и проведение формирующего эксперимента**

Исходя из результатов констатирующего эксперимента была выделена группа офисных работников на добровольной основе, состоящая из 7 человек: 3 с высокими и 4 со средними показателями, что говорит о том, что с этими работниками необходимо проводить дальнейшую работу. Изначально обговаривалось, что те, у кого будут выявлены высокие показатели, будут приглашены к дальнейшей поэтапной работе посредством техник психологического консультирования. Для всех желающих с хорошими показателями в благодарность за участие была предложена консультативная встреча в выходной день под названием «Новые грани своего Я».

Для тех, кому необходима дальнейшая работа была предложена групповая работа, позволяющая участникам проработать проблему с единомышленниками, быть обеспеченными поддержкой, посмотреть на себя со стороны, раскрыть свой потенциал, ликвидировать негативные эмоции и установки.

Групповое консультирование имеет большие возможности: одновременная работа со всеми участниками, отсутствие ощущения «изгой», получение эмоциональной поддержки и конструктивной обратной связи, коррекция самовосприятия и самооценки, обучение новым моделям реагирования и поведения, обучения навыкам самоподдержки.

Включая различные техники и упражнение в процесс группового консультирования, мы можем помочь участнику более свободно выражать свои чувства и эмоции; понимать себя и свои желания; легко обмениваться невербальным опытом; учиться слышать свое «Я» и осознавать внутренние переживания через вербализацию образов и т.п.

Таким образом, была создана программа групповых консультаций офисных работников по преодолению (снижению) синдрома эмоционального выгорания.

Программа включает в себя 9 тематических встреч, каждая из которых несет определенную смысловую нагрузку и подчиняется единой общей цели – преодоление (снижение) эмоционального выгорания у офисных работников.

Длительность встреч: 0 встреча – 30 минут, с 1 по 9 встречу - 1,5 часа (90 минут).

Частота встреч: 2-3 раза в неделю, на протяжении 4 недель (смещение по дням из-за праздничных дней). Встречи проводятся на рабочем месте (понедельник-среда-пятница).

Цель программы: облегчить офисным сотрудникам понимание своего эмоционального состояния, снижение симптомов эмоционального выгорания и помощь в трех направлениях: осознание – принятие – выработка решений.

Задачи программы:

1. Психологическое просвещение офисных работников на тему «эмоционального выгорания».
2. Психологическая помощь в самовосприятии и в построении здоровой самооценки у офисных сотрудников.
3. Демонстрация возможности дальнейшего развития в профессиональной среде и стабилизировать восприятие себя в работе.
4. Улучшение эмоциональное состояние офисных работников.
5. Обучение офисных работников приемам расслабления на рабочем

месте.

6. Обучения навыкам самостоятельного создания у себя ресурсного состояния.

7. Выработка новых смыслов, умения видеть возможности.

Программа группового консультирования выстроена нестандартным образом и представляет собой поэтапный процесс, где с каждой новой встречей будет приходить осознание и понимание того, как выйти из состояния эмоционального выгорания, найти ресурс. Нестандартность данной программы будет состоять в том, что она имеет взаимосвязь номера встречи (консультации) и способов выстраивания занятий.

Важно понимать, что каждая цифра имеет своё символическое значение:

0 – обнуление, нейтральность, белый лист;

1 – начало, сила, одиночество;

2 – чувства, парность, двойственность;

3 – творчество, идеи, интеллект;

4 – тело, опора, основательность;

5 – понимание, свобода, возможности;

6 – создание, работа, мастерство;

7 – духовность, визуализация, вера;

8 – помощь, справедливость, ответственность;

9 – память, информация, завершение.

При этом для того, чтобы сформировать у участников определенное понимание происходящих процессов, были сформулированы основные идеи (постулаты) программы:

- «Эмоциональное выгорание – не проблема, а точка роста».
- «Наша жизнь в наших руках».
- «Работа – это отношения, над которыми важно ежедневно работать».
- «Я не жду, а даю себе сам».

- «Сначала помоги себе, потом другому».
- «Каждый волен испытывать весь спектр эмоций».

Преимущества данной 9-ти шаговой программы групповых консультацией:

1. Поэтапная работа с собой и своим состоянием, что позволяет в спокойном состоянии открывать для себя новые возможности.
2. Легендирование (создание легенды) процесса преодоления синдрома эмоционального выгорания за счёт связи цифр и человека.
3. Каждая групповая встреча имеет цель взять ответственность за себя и своё состояние, в названии это чётко прослеживается через местоимение «Я» и глагол-действие (обнуляю, начинаю, чувствую и т.д.).
4. Участники заранее знают программу мероприятий, что делает её открытой, прозрачной, убирается страх перед неизвестностью.
5. Программа имеет «накопительный» эффект, так как участники с каждым разом начинают расширять свои знания.
6. Программа имеет цель не только поработать с состоянием человека «здесь и сейчас», но и дать инструменты для дальнейшей самостоятельной работы.
7. В программе задействованы и другие специалисты (телесные терапевты), что позволяет глубже проработать ситуацию.
8. Синдром эмоционального выгорания видится не проблемой, а новой точкой роста и будущими возможностями.
9. В программе даётся много полезных рекомендаций, памяток (на отдельных листовках), что создаёт возможность дальнейшей самостоятельной работы.

Программа реализуется в четыре этапа:

1. Вводный, ознакомительный (нулевая встреча).
2. Вступительный (1 встреча).
3. Основной (со 2 по 8 встречу).

#### 4. Заключительный (9 встреча).

На каждом этапе реализуются свои задачи. На вводном, ознакомительном этапе:

1. Рассказать о том, что будет происходить во время групповых консультаций, на какое время рассчитана программа и как она будет проходить, раздать памятки личных встреч.

2. Более тесно познакомиться с группой, ответить на их вопросы.

3. Прояснить цели участников (общие, индивидуальные).

4. Обсудить технику «обнуление» и желание поменять ситуацию.

5. Создать благоприятную психологическую атмосферу.

6. Настроить на самостоятельную работу через домашние задания.

На вступительном этапе решаются следующие задачи:

1. Познакомить участников с понятием эмоционального выгорания, рассказать важные нюансы, прийти к пониманию, что эмоциональное выгорание – это не проблема, а точка роста и развития.

2. Установить правила участия в групповом консультировании, согласовать с участниками.

3. Представление каждого участника группы.

4. Провести практические техники со всеми участниками.

5. Обсудить, что было нового для каждого участника и в чём были сложности.

6. Выдать домашнее задание на самостоятельную работу.

В основном этапе решаются следующие задачи:

1. Согласно тематике каждой консультативной встречи, раскрыть лекционный материал, разобрать все сложные моменты, ответить на вопросы участников.

2. Для включенности участников в самостоятельный процесс, прорабатывать темы через домашние задания.

3. Через различные психологические техники, упражнения и

инструменты, находить ответы на вопросы участников, помочь им раскрыться с новой стороны, найти ресурс.

4. Для создания благоприятного рабочего климата, создать спокойный и доверительный эмоциональный фон.

5. Для дальнейшей самостоятельной работы, научить навыкам саморегуляции.

Задачами заключительного этапа являются:

1. Подвести итоги с каждым участником, отрефлексировать, получить обратную связь

2. Выполнить заключительные задания

3. Наметить планы на дальнейшую самостоятельную работу с каждым.

Каждая консультативная встреча выстроена по следующему плану:

1. Вступительное слово.

2. Работа с метафорическими картами, спектрокартами или ассоциативными предметами.

3. Теоретическая часть: лекционный просветительский материал.

4. Практическая часть: различные техники и упражнение.

5. Домашнее задание: получение нового и обсуждение ранее выданного.

6. Подведение итогов встречи.

При этом важно рассмотреть программу группового консультирования «Преодоление (снижение) эмоционального выгорания у офисных сотрудников» в единой структуре, учитывая название встречи, каким образом будет выстроена работа, а также какие техники будут даны на каждой встрече. Более детально с программой можно ознакомиться в приложении Б.

Таблица 9. – Программа группового консультирования «Преодоление (снижение) эмоционального выгорания у офисных сотрудников»

№ встречи	Название встречи	Основная работа	Техники
0	Я обнуляю	Встреча на 30 минут. Вводная часть: для чего мы будем собираться, как будет выстроена работа, ответы на вопросы участников	Д/з: взять лист бумаги и написать в двух столбцах: 1) я без сил, когда ... 2) я чувствую свои силы, когда ...
1	Я начинаю	просвещение	Метафорические карты Я один со своей проблемой
2	Я чувствую	говорим о чувствах и эмоциях, в чём их отличие, обсуждаем подавленность	Дыхательные и релаксационные техники
3	Я творю	выпускаем бессознательное наружу	Арт-техники, метафорические карты
4	Я ощущаю через тело	поработать со своими телесными зажимами, расслабить тело	Телесные техники (работа с Лилей Дё) Медитация
5	Я понимаю	осознаем, что с нами происходит, выстраиваем алгоритмы работы, говорим о дефицитах	Универсальные техники
6	Я создаю	говорим о том, как создавать, выстраивать работу, получать от неё удовольствие	Тематические дискуссии, психологические упражнения
7.	Я визуализирую	анализируем свой жизненный путь, работаем над своими желаниями и фантазиями, позволяем себе мечтать и смотреть вперёд	Медитации
8.	Я помогаю	сначала помогаем себе, потом другому	Техники саморегуляции
9.	Я помню	Запомнить, что надо нести дальше и куда двигаться	Ресурсные техники

После того, как была составлена программа группового консультирования, можно было перейти к её реализации. Состав участников, согласившихся на добровольной основе, выглядел следующим образом:

Таблица 10. – Уровень проявления эмоционального выгорания в экспериментальной группе до формирующего эксперимента

№	Участники	Год рождения	Стаж работы	Итоговый уровень проявления эмоционального выгорания
1	Юлия Е.	1980г.	18 лет	высокий
2	Ирина	1985г.	8 лет	высокий
3	Анастасия М.	1982г.	15 лет	высокий
4	Валентина	1982г.	5 лет	средний
5	Ольга Ю.	1982г.	11 лет	средний
6	Ольга С.	1967г.	12 лет	средний
7	Татьяна	1970г.	9 лет	средний

Еще до момента начала групповых встреч, было выявлено, что у участников с высоким и средним уровнем эмоционального выгорания: высокий стаж работы, должности, которые не отличаются высокой текучестью кадров (бухгалтера, кассиры, менеджеры по снабжению), должности, которые имеют ограниченный замкнутый функционал (только этот сотрудник может выполнять порученные обязанности, некому делегировать).

Реализация групповой программы проходила следующим образом:

Вводная, ознакомительная встреча (0 встреча). Данная встреча была небольшой по времени, она позволила участникам задать все интересующиеся вопросы и узнать чему будут посвящены занятия. В основном, вопросы участников были связаны со страхами («А что если у меня не получится...», «А если я буду участвовать, вдруг про это кто-то узнает...», «Куда вы передаёте данные ...», «Что делать, если я не буду

успевать с работой»). Именно здесь мы обсудили все организационные вопросы, развеяли страхи, поговорили о целях и о том, к каким изменениям хочется прийти. О важности самостоятельной работы тоже было озвучено именно здесь. Результатом встречи стало понимание (суть и сроки) предстоящей групповой работы.

Вступительная встреча (1 встреча). Первая встреча была направлена на то, чтобы познакомиться с участниками поближе, создать приятную доверительную атмосферу, установить правила работы. Именно здесь мы оговорили, как друг к другу обращаться, 4 участника попросили к ним обращаться по имени-отчеству, 3 участника просто по имени. При этом основной акцент был сделан на выстраивании единого понимания в вопросах эмоционального выгорания. Это была достаточно эмоциональная встреча, так как каждый хотел высказаться, участники делились своими симптомами и ощущениями. Два участника сказали, что никогда не слышали данного термина, один участник рассказал, что пытался проработать эту тему в онлайн-формате, но у него ничего не получилось. Три участника сказали, что что-то слышали и читали на этот счёт. А самая старшая участница группы (1967г.р.) озвучила свою версию: «Я думала, что уже слишком старая, и моё состояние связано с деменцией». К полученному домашнему заданию все отнеслись с интересом. Результатом встречи послужило представление о проблеме эмоционального выгорания, появилось понимание, что с этим можно и нужно работать.

Основной этап (со 2 по 8 встречу). Этот этап был самым длинным и сложным. Поэтому стоит рассказать о каждой встрече более подробно.

Этот этап начался со второй встречи, мы затронули темы чувств и эмоций, о том, что многие подавляют. Была проведена просветительская лекция, два упражнения, медитативная техника, работа со спектрокартами. Во время этой встречи участники говорили о том, что по их мнению очень сложно. Многим было сложно рассказать о том, что они испытывают. 1

участница вспоминала своих родителей и плакала, говорила, что ей запрещали плакать, так как «сильные не плачут». Были сказаны такие фразы: «На работе не принято показывать свои эмоции», «Работа на то и работа, чтобы терпеть», «Когда всё внутри бурлит, нужно покурить», «Если говорить о том, что чувствуешь, подумают, что дурочка». На данной встрече у участников была возможность поработать не только с группой, но и в парах, вербально выразить то, что внутри. В конце была проведена медитативная техника, которая позволила участникам прислушаться к своим телесным ощущениям.

На третьей встрече группа наполнялась лёгкостью творчества, заряжалась оптимизмом. Данную встречу можно назвать достаточно расслабленной и открытой, участники были свободны в своих действиях. В их распоряжении были бумаги, ручки, карандаши, ножницы, они создавали свои собственные маски, перевоплощались в героев сказок, говорили о себе на перспективу. У многих участников проснулся задор, выполнение заданий проходило в весёлой форме, сложностей в донесении смыслов не возникало.

На четвертой встрече прорабатывались телесные зажимы, говорили о возможностях и вариантах расслабления. Данная техника проходила в выходной день, участники были в свободной спортивной одежде, рядом не было офиса, все располагались на гимнастических ковриках. Для данной встречи был приглашён сертифицированный специалист (телесный терапевт). Вначале была небольшая лекция на тему тела и здоровья, после была большая работа с телом и зажимами. Абсолютно у каждой участницы были проблемы, связанные с болью в той или иной области, в основном в шейно-воротниковой зоне и пояснице. Участники получили много рекомендаций. Данная встреча была больше по времени, она длилась 2,5 часа.

На пятой встрече мы говорили о родителях, дефицитах и как самостоятельно теперь это восполнять, ничего не ожидая от другого. Данная

встреча была одной из самых откровенных. Очень много было высказано обид, недоговорённостей и сложностей во взаимодействии с родителями. 1 участница до сих пор живёт с родителями, с её слов, «назло им», так как брату была куплена квартира, а ей – нет. Одна участница потеряла одновременно мать и отца, мало помнила их, считала себя неполноценной по отношению к другим. Из 7 участников, только одна сказала, что у неё тесные хорошие отношения с родителями, и она ежедневно созванивается с ними. После этой встречи участницы долго не хотели расходиться, так как каждой хотелось высказаться и найти подтверждение своим словам.

На шестой встрече с помощью техник и упражнений, а также просветительской лекции, поднималось всё, что было связано с работой. Участники делились своим отношением и пониманием, как они видят себя в работе сейчас, что им мешает, и куда двигаться дальше. Участники приводили разные метафоры, связанные с работой: «день сурка», «тёплое болотце», «куда я пойду, я ничего не умею больше», «а кому сейчас легко», «надо дочку содержать, я вынуждена», «никаких перспектив, но стабильно», «я привыкла». У группы пришло даже общее понимание, что они могут собой гордиться, так как они долго работают на одном месте: «Мы трудоголики, на таких, как мы, всё держится». Настроение и фон группы очень ярко менялся на этой встрече, если вначале говорили об усталости, то потом уже были высказаны мысли о своих подвигах, любви к своему делу и героизме в разных ситуациях.

На седьмой встрече происходила работа со своими мечтами и желаниями, анализировался свой жизненный путь. Получилась очень философская и эмоционально-окрашенная встреча. Было дано несколько техник. Сразу отметим, что не у всех участников получалось выполнять техники, у двух участниц были трудности. Оказалось, что все участницы слышали про дыхательные техники, но пробовала делать только одна, опасались, что такие техники не безопасны. В целом, работа позволила очень

много размышлять и не бояться говорить о своих беспокойствах.

На восьмой встрече задача была показать участникам, как они могут помочь себе самостоятельно, говорили о методах саморегуляции, пробовали техники на практике, обсуждали результаты. У участников было много открытий. Для удобства были подготовлены раздаточные материалы, чтобы участники могли воспользоваться различными техниками. С ними можно ознакомиться в приложении В.

Во время основного этапа на каждой встрече были применены спектрокарты, обсуждалось домашнее задание, сравнивалось своё состояние до начала и после встречи, обсуждалось, что запомнилось и будет применяться в повседневной жизни.

Основным результатом данного этапа можно назвать глубокую работу каждого участника процесса.

Заключительный (9 встреча) этап был итоговым. Участники с сожалением говорили о том, что встречи прошли очень быстро, жаль расставаться. На данном этапе обсуждалось, как сохранить то, что наработано, что можно сделать самостоятельно. Сама атмосфера была очень живой, искренней, обсуждались планы на будущее. Одна участница сказала, что идёт в отпуск впервые за 10 лет, и уже купила билеты.

При этом можно было заметить, с какой осторожностью участники соглашались участвовать в программе групповых консультаций, как много было вопросов на ознакомительной встрече, большая часть была в оборонительной позиции, 1 участница (самая взрослая) была скептически настроена.

Анализируя каждую встречу, можно сказать, следующее:

- самой эмоциональной встречей можно назвать вступительную встречу, так как каждый высказывал своё мнение, описывал своё состояние. Несмотря на все возникающие трудности (неожиданные праздничные дни, домашние проблемы у участниц, болезни, задержки на работе), а также

длительность основного этапа на нём была выдана всё нужная для работы информация;

- самой сложной была вторая встреча, так как участники говорили о своих чувствах, эмоциях и переживаниях;
- самой расслабленной и открытой можно назвать третью встречу, там было много свободы и творчества;
- четвертая встреча прошла в спортивном режиме, она была посвящена своему здоровью, высвобождению всех телесных зажимов;
- самая откровенная – так участники сказали о пятой встрече, она помогла раскрыться, мы говорили о родителях;
- на шестой встрече было уделено много внимания работе и рабочим процессам;
- философской и эмоционально-окрашенной была седьмая встреча, говорили о мечтах и желаниях, определялись с направлением;
- большая самостоятельная работа ожидала участников на восьмой встрече, ведь там были применены техники саморегуляции;
- заключительной была 9 встреча, на ней обсуждалось, как сохранить то, что наработано, что можно сделать самостоятельно.

В связи с тем, что процесс встреч был выстроен тематически, с каждым разом участников ждало много открытий. Для участников была создана располагающая дружественная обстановка, давалась возможность высказать свои мысли, обсудить все происходящие изменения, что вызывает тревожность.

На каждой встрече происходила работа с метафорическими ассоциативными картами, спектрокартами, метафорическими ассоциативными предметами, что позволяло участникам непринуждённо работать со своими бессознательными процессами, высказывать своё мнение, свои мысли, задавать вопросы, обращаясь к себе. Большой вклад в понимание себя и происходящих процессов внесло выполнение домашних

заданий, так как именно при самостоятельной работе возникали дополнительные открытия.

В целом, к концу программы взаимодействие группы и психолога было уже не в разрушении тех или иных страхов, а в том, что участники ещё могут сделать, как могут помочь себе и другим.

Подводя итоги, стоит отметить, что формат групповых консультаций оказался достаточно удобным для работы с проблемой эмоционального выгорания офисных работников. Офисные работники смогли посмотреть на процессы, происходящие с ними, глазами других участников группы. При этом, благодаря поэтапно выстроенной работе участникам было интересно включаться в процессы, как они сами отмечали, всегда был элемент новизны и расширения их представлений на заявленную тему. Использование психологических техник, упражнений и инструментов, помогли деликатно раскрыть сложные и неоднозначные вопросы, найти ответы внутри себя. При этом с каждой встречей можно было наблюдать как меняется эмоциональный фон, как растёт доверие к процессу и другим участникам, появляются предложения и рекомендации, задаются вопросы на самостоятельный поиск и работу.

Ведущий психолог-консультант играл важную роль, так как благодаря ему создавалась спокойная непринуждённая эмоционально-комфортная рабочая обстановка. В результате, которой была реализована поэтапная работа, которая была заложена программой. Шаг за шагом участников ждало новое открытие, появлялись новые инсайты, происходили осознания. Как сказала одна из участниц: «Я раньше и не думала, что о таких вещах говорят вслух». Конечно, в ходе работы были сложности: неожиданные праздники, когда участники группы не могли собраться, и встречу пришлось переносить, выход за рамки назначенного времени. Но все эти сложности не были связаны с поведением участников процесса.

В результате проведённой работы все участники осуществляли

поддержку друг друга, были инициативны, активны и мотивированы на дальнейшую самостоятельную работу.

### **2.3. Результаты экспериментальной работы и их обсуждение**

В данном параграфе представлены результаты исследования, проведённого после формирующего эксперимента. В рамках второго среза среди офисных работников из экспериментальной группы вновь была проведена диагностическая работа по следующим методикам: работа с метафорическими картами «Дерево как образ человека», «Дороги» (колоды, разработанные Г. Кац, Е. Мухаматулиной); техника «Незаконченные предложения»; тест «Диагностика профессионального выгорания» С. Джексона., К. Маслач (в адаптации Н.Е. Водопьяновой); методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

#### **Результаты исследования по работе с метафорическими картами «Деревья как образ человека» и «Дороги» (колоды, разработанные Г. Кац, Е. Мухаматулиной)**

Данное исследование началось с метафорических карт, для чистоты эксперимента были использованы те же колоды, что и ранее. Стоит отметить, что на протяжении реализации программы на каждой встрече был использован этот инструмент, что позволило участникам более свободно выражать свои мысли, не было осторожности.

В ходе работы офисные сотрудники следовали заданному ранее алгоритму: закрытым способом выбирали карту из колод и отвечали на заданные вопросы.

Сначала была выбрана карта из колоды «Деревья как образ человека», но перед анализом данной методики, было выявлено, что на момент

констатирующего эксперимента, 2 человека имели низкие показатели самовосприятия, понимания своего «Я» и самооценки, а 5 человек демонстрировали средние показатели.

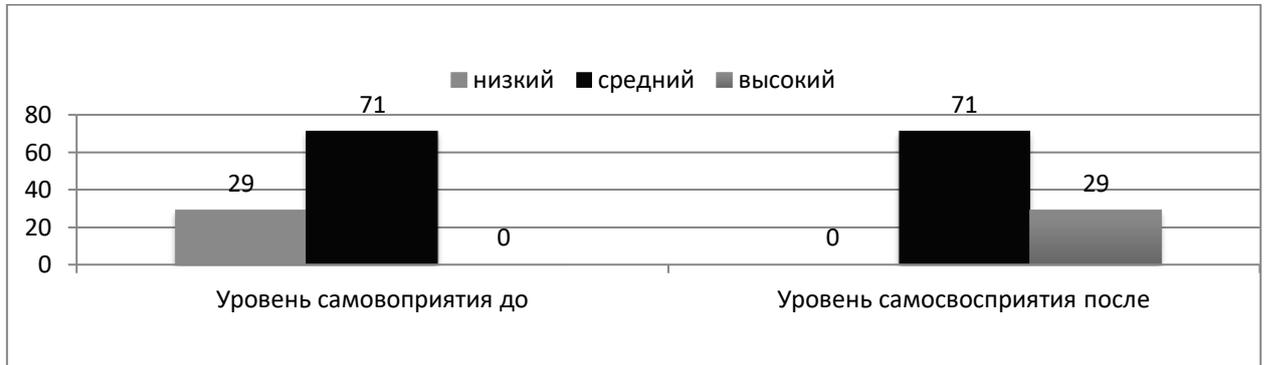


Рис. 13. – Динамика распределения офисных работников по уровню самовосприятия (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

После проведённой работы ситуация изменилась, мы это видим на рисунке 13. У тех, у кого были низкие показатели самовосприятия – входили в группу, где показатель 29%, кто не мог до этого описывать деревья, имел пессимистические мысли, заметно вырос уровень понимания своего «Я». В описании увиденного на карте были замечены такие фразы как «Моё дерево на этот раз не такое и плохое», «Это дерево не выглядит несчастным». При этом участники эксперимента отмечали плюсы и минусы, находили ресурсы. Низкий уровень самовосприятия снизился с 29% до 0, за счёт перехода на средний уровень. При наблюдении за теми, кто ранее демонстрировал средние показатели, 2 человека стали демонстрировать высокий уровень восприятия (с 2 до 29%). При взгляде на карту, описывались положительные стороны, искали ресурсы и возможности. Средний уровень при этом остался на том же показателе – 71%. Данное исследование наглядно подтверждает результативность работы над самооценкой на протяжении всех консультативных встреч.

Дальше работа была со второй колодой карт «Дороги». Необходимо было не только увидеть себя через образ дерева, но и понять свой путь развития. Через данную колоду прорабатывалась тема самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей.

На момент констатирующего эксперимента, из участников эксперимента 5 человек имели низкие показатели самоопределения, понимания своего пути развития, восприятие сложностей, 2 человека показывали средние показатели, высокие показатели ни у кого не наблюдались.

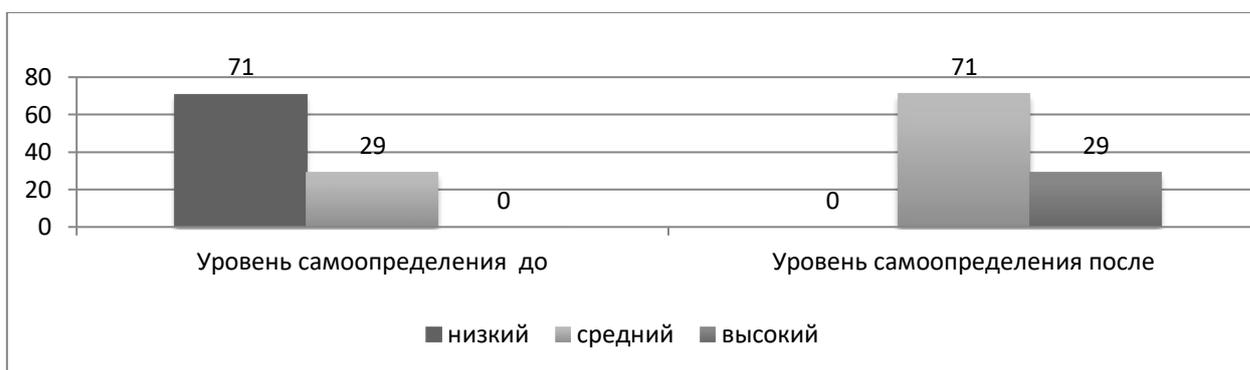


Рис. 14. – Динамика распределения офисных работников по уровню самоопределения (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

На рисунке 14 видно, что после проведённой работы стали наблюдаться положительные тенденции: низкий уровень самоопределения снизился с 71% до 0%, за счёт роста среднего уровня. Как отмечали сами участники, они стали задумываться не только о себе не только в одном направлении, стали видеть больше и шире. Средний уровень самовосприятия с 29% вырос до 71%, за счёт изменения низкого уровня. При этом 2 человека (29%) стали показывать высокий уровень, хотя до этого никто из участников не демонстрировал такие результаты. Вообще, во время работы с метафорическими картами «Дороги», можно было наблюдать следующие

произнесённые фразы: «Спасибо вам, теперь я точно понимаю, куда мне идти», «Кажется, что пока я иду, я могу горы свернуть», «Почему я не увидела этого раньше», «Моя жизнь только в моих руках, родители тут ни при чём», «Большому кораблю – большое плавание».

Результаты, полученные после повторной диагностики, показывают, что проведённая работа была полезна для самих участников, она мотивировала их нести ответственность за свои действия, видеть направления, перспективы, иметь планы на будущее, убирать страхи и возвращать себя.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении Г, таблица 1 и 2.

### **Результаты исследования по технике «Незаконченные предложения»**

Данная техника проходила в письменной форме, участники отвечали на те же самые 12 незаконченных предложений. С помощью данной техники можно увидеть как участники эксперимента относятся к рабочему процессу, какие приоритеты и ценности существуют, какую роль работа играет в жизни. В ходе техники анализировалось, какие фразы подбирают участники, какая окрашенность этих слов: отрицательно-окрашенная, нейтральная или положительно-окрашенная.

Стоит обратить внимание, что 3 вопроса также не оценивались в количественном выражении, так как 2 из них выражали личное отношение (люблю/не люблю), а 1 вопрос был про предложения.

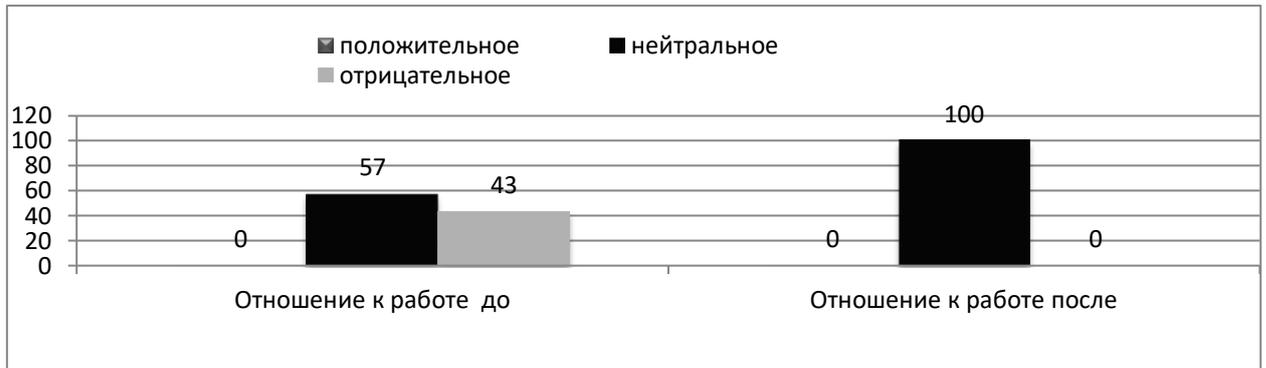


Рис. 15. – Динамика распределения офисных работников по отношению к работе (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

В результате констатирующего эксперимента 3 человека (43%) демонстрировали отрицательно-окрашенные слова, а 4 человека (57%) – средние показатели. В результате повторного среза все участники (7 человек, 100%) стали демонстрировать нейтрально-окрашенные слова. Это стало возможным за счёт изменения отношения участников, кто ранее отзывался о работе в негативном ключе. Таким образом, становится понятно, что проведённая работа во время группового консультирования показала хорошие результаты для устранения отрицательного отношения и формирования нового восприятия.

Ответы у многих не поменялись, видимо, в связи с большим стажем работы и устойчивым сложившемся отношением к работе, но при ответах было замечено, что офисные работники стали брать ответственность на себя, не обвинять других и видеть, что можно сделать в той или иной ситуации. 1 участница даже внесла предложение написать рекомендательное письмо руководству с предложениями по улучшению работы в отделе.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении Г, таблица 3.

### Результаты исследования по тесту «Диагностика

**профессионального выгорания» С. Джексона, К. Маслач, в адаптации  
Н.Е Водопьяновой**

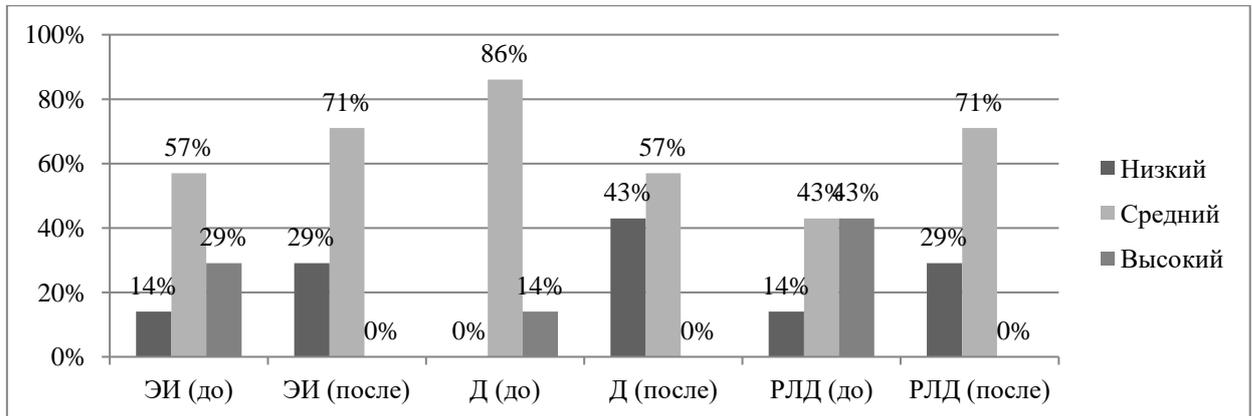


Рис. 16. – Динамика распределения офисных работников по уровням выраженности компонентов СЭВ до и после формирующего эксперимента, в %

Рисунок 16 показывает, что уровни выраженности каждого компонента существенно изменились.

Рассмотрим каждый компонент более подробно. Эмоциональное истощение (ЭИ), проявленное у 2 человек (29%) на высоком уровне при констатирующем эксперименте, переместились полностью на средний уровень. При этом на среднем уровне при констатирующем эксперименте у нас находилось 4 человека (57%), при этом 1 человек (14%) перешёл с этого уровня на низкий уровень. Таким образом, низкий уровень после формирующего среза наблюдается у 2 человек (29%), средний уровень у 5 человек (71%), высокий уровень отсутствует. Данные показатели стали возможными благодаря реализации программы, так как сами респонденты отмечали подъём жизненных сил, интерес не только к рабочим процессам, но и жизни в целом.

Показатель «деперсонализация» (Д) на момент формирующего среза имел хорошие значения, так как на высоком уровне наблюдался 1 человек

(14%), а средний уровень был проявлен у 6 человек (86%), низкий уровень не наблюдался. После формирующего среза 1 человек (14%) с высокого уровня перешёл на средний, а 3 человека (43%) со среднего уровня на низкий. Таким образом, после формирующего среза низкие показатели стали проявляться у 3 человек (43%), средние показатели – у 4 человек (57%), высокого уровня не стало. Изменения, произошедшие при изучении данного компонента, были обусловлены благодаря возможности посмотреть на другого человека с более здоровой своей позиции.

Показатель «редукция личных достижений» (РЛД) является достаточно информативным, так как он характеризует, как человек оценивает себя, свою возможность взаимодействовать с другими людьми и при этом оценивать свою компетентность. При рассмотрении каждого уровня мы видим следующее: высокий уровень с 43% снизился до 0%, при этом 1 человек (14%) со среднего уровня перешёл на низкий уровень. Таким образом, мы видим, что на высоком уровне никого нет, на среднем уровне – 5 человек (57%), на низком уровне – 2 человека (29%). Данные изменения были получены после проведения программы, так как на каждой встрече много времени было затрачено на оценивание себя и своих возможностей, содействие пониманию, куда можно двигаться в профессиональном развитии дальше.

В ходе реализации программы было наглядно заметно, как менялась не только атмосфера самого процесса (психоэмоциональный фон был более расслабленным, участникам и консультантам было проще взаимодействовать друг с другом), но и включенность участников в техники, упражнения и практики. Было озвучено много страхов, мыслей, неразрешимых противоречий внутри. Участники с каждой встречей отмечали заметное облегчение и большую лёгкость в теле («легче вставать стало по утрам», «ничего не болит», «нет усталости», «как будто паришь»).

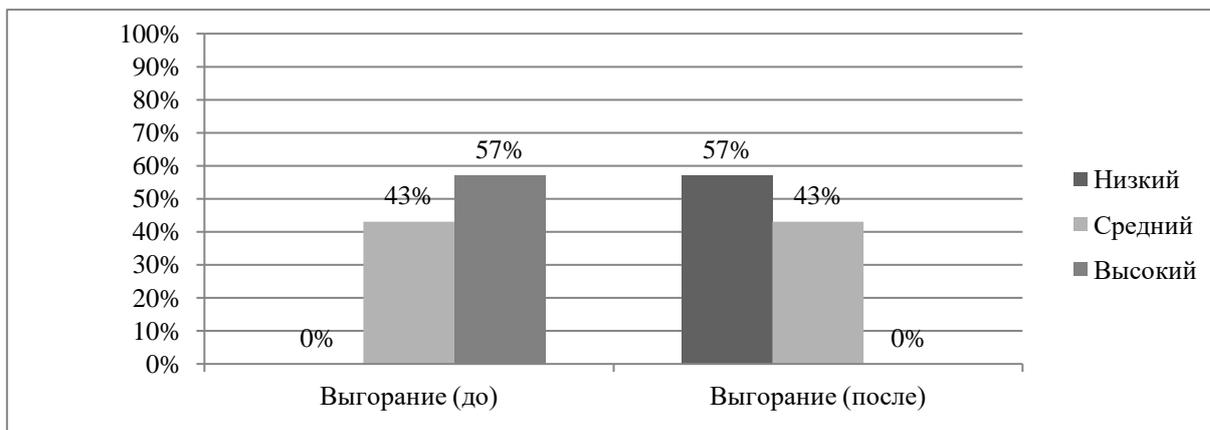


Рис. 17. – Распределение офисных работников по уровням выраженности СЭВ до и после формирующего эксперимента на основании анализа трех компонентов, в %

При рассмотрении общего уровня эмоционального выгорания, учитывая диагностику трёх компонентов, мы видим положительные изменения во всех показателях. Высокий уровень, на котором находились 57% респондентов снизился до 0%. Несмотря на то, что показатели среднего уровня остались прежними – 43%, там тоже произошли существенные изменения, за счёт переход участников со среднего на низкий уровень (57% вместо 0). Полученные результаты показывают важность и эффективность проделанной работы.

Вся проделанная работа имеет пролонгированный характер, с её окончанием в жизни участников ничего не заканчивается. У всех участников расширились взгляды не только на рабочий процесс, но и жизнь в целом. При этом выданный раздаточный материал с рекомендациями дал возможность самостоятельно выбрать способы стать более ресурсным, задуматься о снятии с себя напряжения, вести более активный и здоровый образ жизни, выйти за рамки конструкта «работа-дом-работа».

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении Г, таблица 4.

## Результаты исследования по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

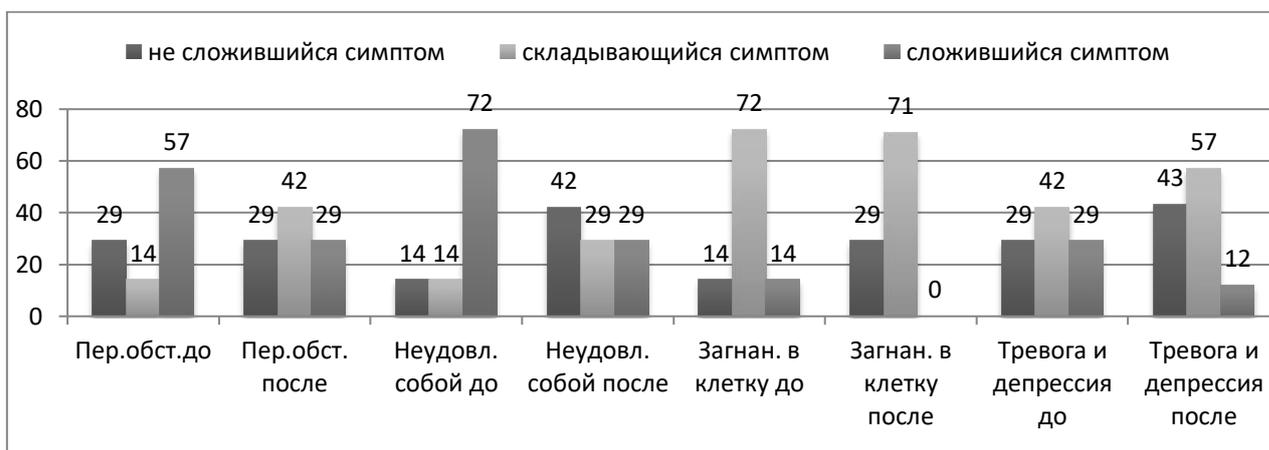


Рис. 18. – Распределение офисных работников по уровням выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе «напряжение» (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

Из рисунка 18 видно, что после реализации формирующего эксперимента по симптому «психотравмирующие обстоятельства» количество офисных работников с не сложившимся симптомом осталось прежним 29%. Показатель складывающегося симптома увеличился с 14% до 42%, за счет уменьшения показателей сложившегося симптома. Сложившийся симптом уменьшился с 57% до 29%. Данных показателей удалось добиться в ходе реализации консультативных встреч, так как были задействованы техники по снятию напряжения, обговаривались различные ситуации и способы выхода из них.

По симптому «неудовлетворенность собой» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 14% до 42%, за счет изменения показателя складывающегося симптома, который изменился за счёт сложившегося синдрома с 14% до 29%. При этом сложившийся синдром стал 29% вместо 71%, что является хорошим показателем. Во время

консультаций большое внимание уделялось личности человека, тому как он себя оценивает, было много техник, которые позволяли повысить удовлетворённость собой и своими действиями.

По симптому «загнанность в клетку» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 14% до 29%, за счёт изменения показателя складывающегося симптома, который изменился за счёт сложившегося синдрома, но по цифрам остался на прежнем уровне. При этом заметно снизился сложившийся синдром с 14% до 0%. Можно сделать вывод, что система консультаций повлияла на участников по симптому «загнанность в клетку», так как должное внимание уделялось этому вопросу (телесные техники, проработка рабочих ситуаций).

По симптому «тревога и депрессия» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 29% до 43%, за счёт уменьшения складывающегося симптома. Складывающийся синдром стал выше, с 43% до 57%. Рассматривая сложившийся синдром видно, что его не стало. Предложенная система консультаций оказала влияния на симптом «тревога и депрессия» не значительно, для проработки данного симптома необходимо больше времени.

Важно учитывать, что у участников появился положительный эмоциональный настрой, стали меньше внутренние эмоциональные переживания офисных работников, снизилась раздражительность, появилась ясность в понимании, стали смотреть на мир шире и видеть возможности, уменьшилась тревожность.

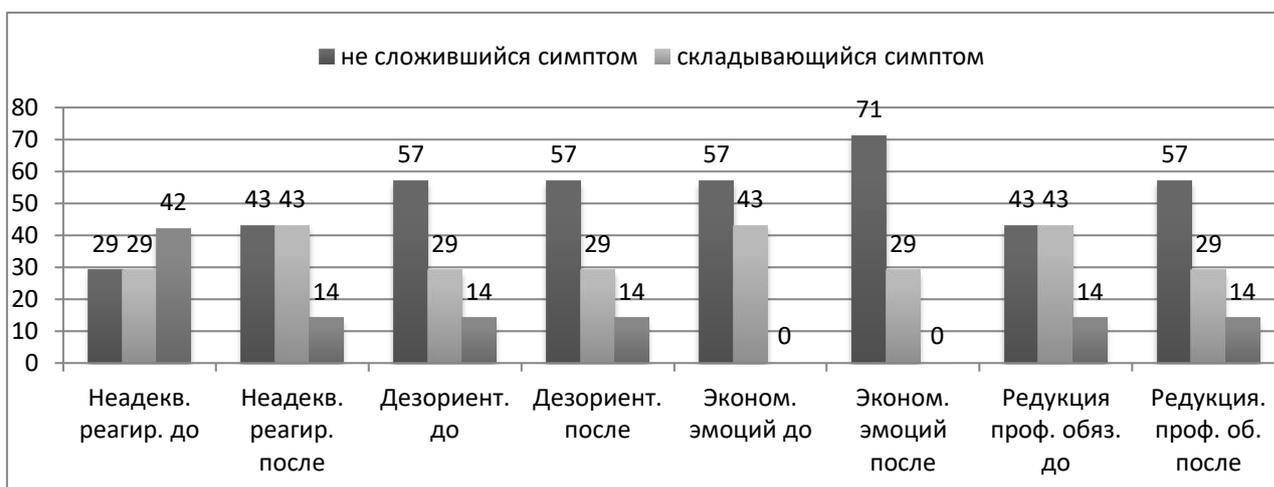


Рис. 19. – Распределение офисных работников по уровням выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе «резистенция» (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

Из рисунка 19 видно, что после реализации формирующего эксперимента по симптому «неадекватное реагирование» количество офисных работников с не сложившимся симптомом увеличилось с 29% до 43%, за счет снижения показателя складывающийся симптом. Складывающийся симптом тоже увеличился с 29% до 43%, но это произошло снижения показателя сложившийся симптом с 43% до 14%. Можно сделать вывод, что предложенная система консультаций была результативна в плане профилактики по симптому «неадекватное реагирование».

По симптому «дезориентация» количество офисных работников все показатели остались на прежнем уровне. Не сложившийся симптом – 57%, складывающийся – 29%, сложившийся – 14%. Несмотря на полученные результаты, это не говорит о непродуктивности проведенной работы, так как данный симптом носит эмоционально-нравственную направленность (его сложно заметить самому человеку).

По симптому «экономия эмоций» количество офисных работников с не сложившимся симптомом изменилось с 57% до 71%, это произошло за счет

изменения показателя «складывающийся симптом». При этом число сотрудников со складывающимся симптомом уменьшилось с 43% до 29%. Сложившегося симптома не наблюдалось. Предложенная система групповых консультаций была результативна в плане профилактики эмоционального выгорания по симптому «экономия эмоций», так как должное внимание уделялось работе с этим симптомом, разбирались способы реагирования. 1 встреча была полностью посвящена этому.

По симптому «редукция профессиональных обязанностей» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 43% до 57%, со складывающимся симптомом снизился с 43% до 29%, число сотрудников со сложившимся симптомом остался без изменений – 14%. Предложенная система консультаций была результативна в плане профилактики эмоционального выгорания по симптому «редукция профессиональных достижений» для участников со складывающимся симптомом.

Проводя анализ качественных показателей, можно заметить положительную динамику: участники более спокойно реагировали, доброжелательно откликались на вопросы другого, проявляли желание вступить в контакт, охотно работали в парах, выполняли домашние задания, говорили о том, что им проще стало понимать своих близких. Давая обратную связь, участники говорили о том, что близкие замечали их изменения, проявляли участие и интерес к их работе.

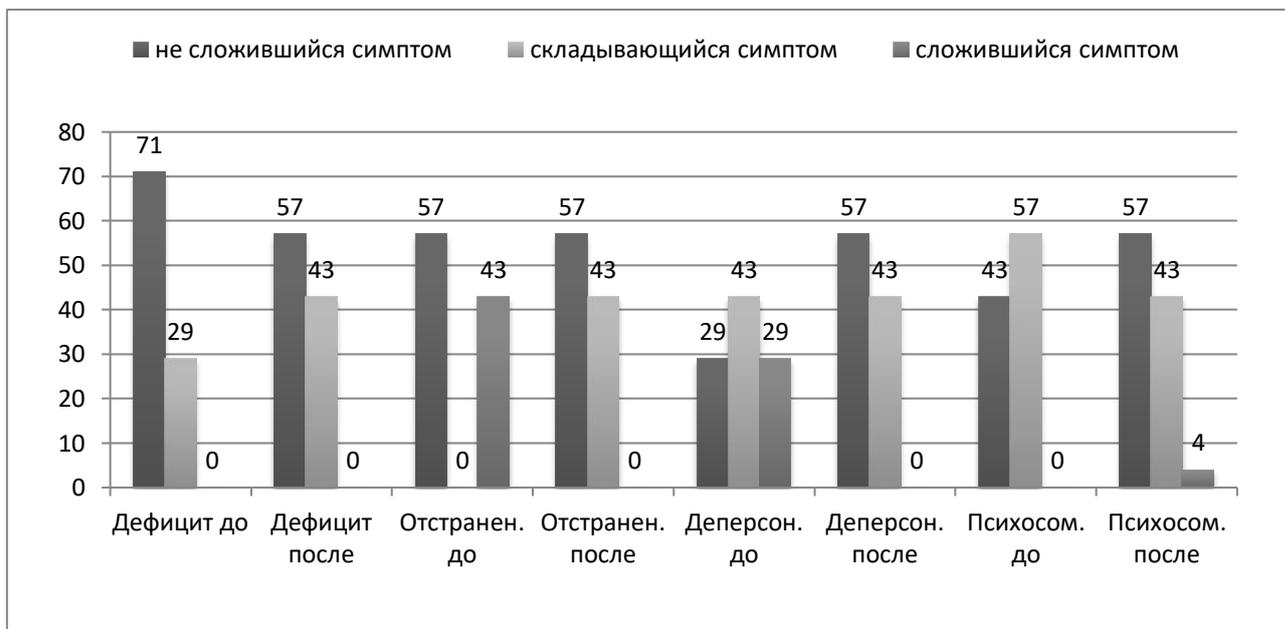


Рис. 20. – Распределение офисных работников по уровням выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе «истощение» (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

Из рисунка 20 видно, что после реализации формирующего эксперимента по симптому «дефицит» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 71% до 57%, показатель складывающийся симптом увеличился с 29% до 43%, при этом сложившийся синдром равен 0. Можно сделать вывод, что предложенная система консультаций была результативна в плане профилактики эмоционального выгорания по симптому «дефицит» для офисных работников со и складывающимся симптомом. В этом направлении была проведена большая работа во время встреч.

По симптому «отстранённость» количество офисных работников с не сложившимся симптомом осталось неизменным – 57%, число сотрудников с показателем «складывающийся симптом» увеличилось с 0% до 43%, за счет снижения числа сотрудников с показателем «сложившийся симптом» с 43% до 0. Получается, что по симптому «отстранённость» положительная

динамика была у офисных работников со сложившимся симптомом.

По симптому «деперсонализация» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 29% до 57%. При этом число сотрудников со складывающимся симптомом осталось прежним – 43%, а со сложившимся синдромом снизилось с 29% до 0. Предложенная система консультаций была результативна в плане профилактики эмоционального выгорания по симптому «деперсонализация» для участников со сложившимся симптомом.

По симптому «психосоматика» количество офисных работников с не сложившимся симптомом выросло с 43% до 57%, при этом незначительно снизилось число сотрудников со складывающимся симптомом с 57% до 43%, а показатель «сложившийся симптом» представлен не был (0). Предложенная система консультаций была результативна в плане профилактики эмоционального выгорания по симптому «психосоматика», так как был сделан акцент на работу с эмоциями, а также на проработку телесных зажимов, применены техники самопомощи.

Если говорить о качественной динамике изменений, то можно говорить о хорошей проработке участниками своих отрицательных эмоций, на консультациях мы говорили о важности не держать всё в себе, придавать осознанность своим действиям, находить радости в жизни. Участники научились работать со своим состоянием, создавать себе настроение самостоятельно, выстраивать конструктивный диалог с другими, работать с зажимами в теле, освоили техники саморегуляции.

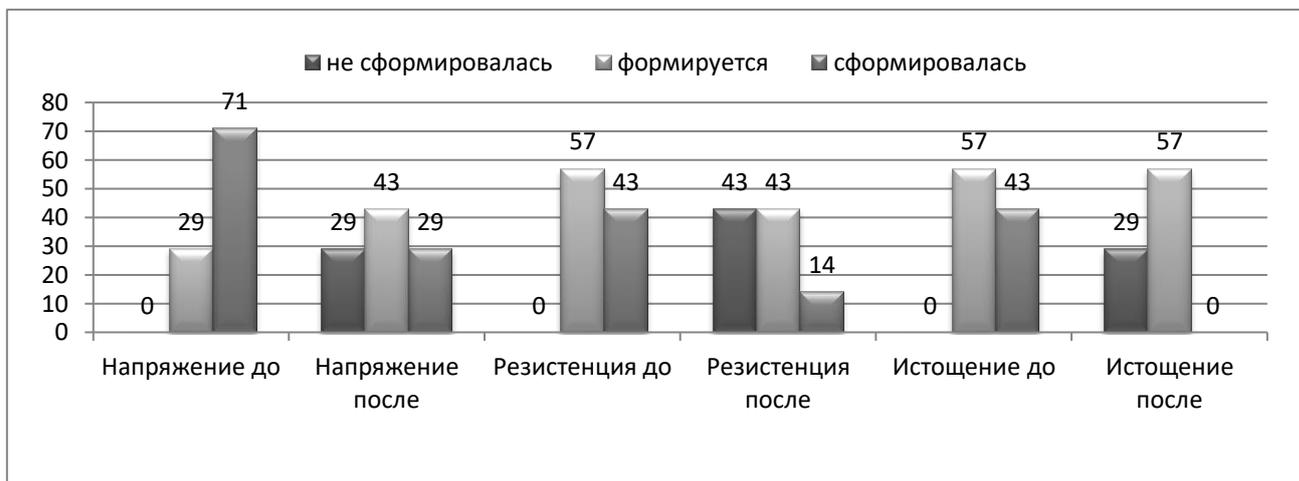


Рис. 21. – Распределение офисных работников по уровням выраженности фаз эмоционального выгорания (частота встречаемости в %) в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента

Из рисунка 21 видно, что после реализации формирующего эксперимента, по фазе «напряжение» показатель «не сформировался» вырос с 0 до 29%, за счет снижения показателя «формируется» который в свою очередь вырос с 29% до 43%, но это произошло за счёт снижения показателя «сформировался» с 57 % до 29 %. Предложенная система консультаций была результативна, как для офисных работников с сформировавшейся фазой «напряжение», так и с только формирующимся «напряжением».

По фазе «резистенция» показатель «не сформировался» вырос с 44% до 48%, показатель «формируется» вырос с 0% до 43%, показатель «сформировался» снизился с 57% до 43%. Подложенная система консультаций была результативна для офисных работников как со сформированной «резистенцией», так и только с формирующейся фазой.

По фазе «истощение» показатель «не сформировался» вырос с 0 до 29% за счет снижения показателя «формируется». При этом показатель «формируется» по показателям остался в прежнем значении (57%). Число сотрудников со сложившимся синдромом уменьшилось с 43% до 14%. Предложенная система консультаций была результативна для офисных

работников со сформовавшимся и с только формирующимся истощением.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении Г, таблица 5, 6, 7, 8.

### Общие результаты динамики развития СЭВ после формирующего эксперимента по совокупности методик

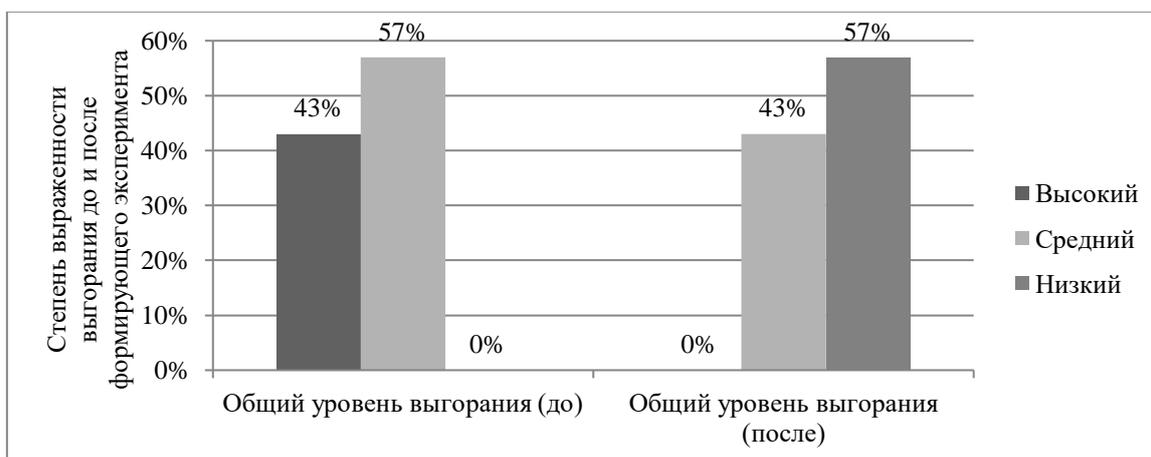


Рис. 22. – Распределение офисных сотрудников по итоговым уровням проявления СЭВ в экспериментальной группе до и после проведения формирующего эксперимента, в %

Рассматривая общие результаты динамики развития СЭВ после формирующего эксперимента, мы видим существенные изменения на всех уровнях выгорания. В первую очередь, стоит отметить, что те, у кого были выявлены высокие показатели выгорания – 43% (3 человека) после формирующего эксперимента показали средний уровень выгорания, при этом те, кто был на среднем уровне выгорания – 57% (4 человека) стали иметь низкий уровень выраженности СЭВ. Стоит учитывать, что данный показатель не может говорить о том, что все специалисты, у которых низкий уровень выгорания, уже смогли его устранить, но это говорит о положительной динамике в работе над данной проблемой и о том, что реализуемая программа достаточно эффективна в борьбе с такой актуальной

проблемой как эмоциональное выгорание.

С индивидуальными результатами можно ознакомиться в приложении Г, таблица 9.

У всех прошедших программу группового консультирования имеется положительная динамика. По сути, у участников произошла качественная трансформация всех процессов, изначально заложенных в программе. Об этом свидетельствуют как количественные показатели, так и обратная связь, оставленная после программы. Участники отмечают следующее: «открылось второе дыхание на работу», «захотелось вновь творить», «пришло понимание, что так больше продолжаться не может», «я взяла жизнь в свои руки», «близкие стали меня поддерживать, я стала к ним ближе», «стала принимать себя плохую», «наметились перемены».

При этом можно рассмотреть обратную связь более подробно, для выделения важных аспектов:

- по отношению к себе и своему состоянию: «я себя нашла», «оказывается, так можно было», «я стала слышать своё тело», «моё состояние может быть разным», «наполнять себя нужно каждый день», «чувствую внутри себя заряженную батарейку», «даже ноги стали легче», «меня переполняет», «хочу баловать себя», «есть желание посещать психолога».

- по отношению к другим: «мой коллега – мой друг», «дружить на работе можно», «перестала раздражать соседка по столу», «легче стало подходить к начальнику», «уже не кажется, что я для всех всё», «стала более спокойна к другим», «не вздрагиваю от звонка начальника», «могу сказать, что чувствую», «не боюсь обидеть», «перестала хотеть задеть другого».

- по отношению к работе: «всё не так плохо», «хочется взять другое направление», «появились идеи», «подошла к начальнику и сказала, что нужно поменять», «проще отношусь к дедлайнам», «перестала ждать, купила сама», «стала ходить на обед, и стало легче работать», «ослабила контроль»,

«стала делать зарядку на рабочем месте».

- по дальнейшим перспективам: «хочется продолжить», «я не собираюсь останавливаться», «пошла на английский язык», «хочу с осени пройти «1С: зарплата»», «наметила себе планы», «слушаю ролики на ютубе, читаю книги», «купила медитации на известном ресурсе».

С целью проверки достоверности различий нами была проведена статистическая обработка полученных результатов с применением Т-критерия Вилкоксона. В данном случае эмпирическое значение Т попадает в зону значимости: (0,01). Гипотеза  $H_0$  принимается. Показатели после эксперимента превышают показатели до опыта. Подробнее с результатами можно ознакомиться в приложении Д.

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что реализованная программа положительным образом сказалась на участниках группы, снизив общий уровень СЭВ и его отдельных факторов, что подтверждает выдвинутую нами гипотезу.

## Выводы по Главе 2

Опираясь на результаты исследования, можем сделать следующие выводы:

1. На этапе констатирующего эксперимента, проанализировав все результаты по проведённым методикам, можно увидеть общий уровень эмоционального выгорания офисных сотрудников. У большей части респондентов наблюдается низкий уровень выгорания – 64% (16 человек), что является хорошим показателем, так как более половины сотрудников умеют выстраивать все процессы в жизни, сочетать между собой работу и дом, это люди, которым интересно развитие, они замотивированы на результат, их психоэмоциональное состояние находится на хорошем уровне. Средний уровень выгорания наблюдается у 20% (5 человек), он проявляется в таких симптомах как внутреннее беспокойство, снижение работоспособности, мрачные и негативные мысли, нежелание заниматься работой, снижение интереса и мотивации, ощущение невозможности решать проблемы, искать выходы из затруднительных ситуаций, имеются трудности в общении, появляется непонимание направления, наблюдается заниженное мнение о себе. Высокий уровень выгорания продемонстрировали 16% (4 человека), у них можно заметить потерю интереса к работе, обесценивание себя и других, ощущение растерянности, опустошённости, нестабильного эмоционального состояния, несдержанности, состояния «загнанности», негативные эмоции берут верх, настроение меняется несколько раз за день.

2. Таким образом, каждый третий офисный работник нуждается в поддержке и внимании, так как самостоятельно справиться офисные работники с эмоциональным выгоранием не могут, они нуждаются в коррекции и оздоровлении.

3. При разработке программы была выбрана форма группового консультирования. Групповое консультирование имеет большие возможности: одновременная работа со всеми участниками, отсутствие

ощущения «изгоя», получение эмоциональной поддержки и конструктивной обратной связи, коррекция самовосприятия и самооценки, обучение новым моделям реагирования и поведения, обучения навыкам самоподдержки. Включая различные техники и упражнение в процесс группового консультирования, мы можем помочь участнику более свободно выражать свои чувства и эмоции; понимать себя и свои желания; легко обмениваться невербальным опытом; учиться слышать свое «Я» и осознавать внутренние переживания через вербализацию образов и т.п. Таким образом, была создана программа групповых консультаций офисных работников по преодолению (снижению) синдрома эмоционального выгорания. Программа включает в себя 9 тематических встреч, каждая из которых несет определенную смысловую нагрузку и подчиняется единой общей цели – преодоление (снижение) эмоционального выгорания у офисных работников.

4. Рассматривая общие результаты динамики развития СЭВ после формирующего эксперимента, мы видим существенные изменения на всех уровнях выгорания. В первую очередь, стоит отметить, что те, у кого были выявлены высокие показатели выгорания – 43% (3 человека) после формирующего эксперимента показали средний уровень выгорания, при этом те, кто был на среднем уровне выгорания – 57% (4 человека) стали иметь низкий уровень выраженности СЭВ. Стоит учитывать, что данный показатель не может говорить о том, что все специалисты, у которых низкий уровень выгорания, уже смогли его устранить, но это говорит о положительной динамике в работе над данной проблемой и о том, что реализуемая программа достаточно эффективна в борьбе с такой актуальной проблемой как эмоциональное выгорание.

5. Статистическая обработка полученных результатов с применением Т-критерия Вилкоксона показала достоверность различий в уровнях эмоционального выгорания офисных сотрудников до и после формирующего эксперимент на 99% уровне значимости. Таким образом,

можно сделать вывод, что реализованная программа положительным образом сказалась на участниках группы, снизив общий уровень СЭВ и его отдельных факторов, что подтверждает выдвинутую нами гипотезу.

## Заключение

Офисная работа – это непрерывный процесс, где каждый человек занимает своё место и выполняет обязанности, согласно выбранному направлению. Офисному работнику приходится выполнять все требования, предъявляемые профессией, при этом оптимально реализовать себя в ней и получать удовлетворение от своего труда. Труд офисного работника можно характеризовать как труд высокой сложности, т.к. одновременно нужно уметь брать на себя ответственность, чётко выполнять свои обязанности, показывать высокие результаты, оправдывать ожидания руководителя. Поэтому остро встаёт вопрос эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание у офисных работников происходит постепенно, можно только заметить симптомы физического утомления, душевного истощения, снижения радости и удовольствия, получаемых от работы, также может наблюдаться личностная отстранённость.

В рамках исследовательской работы были изучены теоретические аспекты и особенности СЭВ офисных работников: описание различных подходов к изучению данного синдрома, как зарубежных, так и отечественных ученых; симптомы эмоционального выгорания; факторы возникновения и стадии развития СЭВ; синдром эмоционального выгорания у офисных работников: особенности, причины, последствия; возможные способы и методы оказания психологической поддержки при СЭВ.

В ходе констатирующего эксперимента, в котором участвовали 25 офисных работников, были получены следующие результаты: низкий уровень выгорания выявлен у 16 человек, что составляет 64% от всех участников, они умеют выстраивать все процессы в жизни, сочетать между собой работу и дом, это люди, которым интересно развитие, они замотивированы на результат, их психоэмоциональное состояние находится на хорошем уровне; средний уровень выгорания наблюдается у 20% (5 человек), он проявляется в таких симптомах как внутреннее беспокойство,

снижение работоспособности, мрачные и негативные мысли, нежелание заниматься работой, снижение интереса и мотивации, ощущение невозможности решать проблемы, искать выходы из затруднительных ситуаций, имеются трудности в общении, появляется непонимание направления, наблюдается заниженное мнение о себе; высокий уровень выгорания продемонстрировали 16% (4 человека), у них можно заметить потерю интереса к работе, обесценивание себя и других, ощущение растерянности, опустошённости, нестабильного эмоционального состояния, несдержанности, состояния «загнанности», негативные эмоции берут верх, настроение меняется несколько раз за день.

На основании полученных данных была создана программа групповых консультаций офисных работников по преодолению (снижению) синдрома эмоционального выгорания. Положительное влияние данной программы было оценено участниками эксперимента.

Таким образом, экспериментально было доказано, что групповое консультирование с использованием различных техник и упражнений, а также работе с развитием навыков самопомощи и самоподдержки будет результативно в целях преодоления и профилактики СЭВ у офисных работников.

Программа является легко подстраиваемой под разные задачи, поэтому может быть использована в работе практикующими психологами, коучами, специалистами по обучению персонала, учитывая особенности той или иной группы и подстраиваясь под конкретные условия.

### Список используемых источников

1. Александрова Т.И., Суслов Е.М. Исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и эмпатии педагога // Статья в сборнике трудов конференции: Мотивация и рефлексия личности: теория и практика. 2018. С.41-44.
2. Алексеева Е.Е. Психологический тренинг профилактики эмоционального выгорания и профессиональной дезадаптации педагогов // Дошкольная педагогика. 2010. №10 С.52-57.
3. Андреева Н.Ю. Предупреждение профессионального выгорания педагогов // СПО. 2010. № 1 С. 56-59.
4. Бабинцева Л.Н. Развитие социально-психологической компетентности как ресурс профилактики «эмоционального выгорания» у педагогов // Педагогический имидж. 2017. №3 С.118-125.
5. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»: учебн. пособие: Вестник МГУ. 2005. 54с.
6. Башенкова Л.А., Кухарская Е.В. Диагностика эмоционального выгорания и мероприятия, направленные на его предупреждения // Среднее профессиональное образование. 2015. №11 С. 43-48.
7. Бодров В.А. Современные представления о чувстве усталости в профессиональной деятельности // Психологический журнал. 2012. №33 С.23-34.
8. Бойко В.В. Энергия эмоций. 2-е изд., доп. и перераб. // СПб.: Питер, 2004.
9. Василенко А.Ю. Эмоциональное выгорание учителя: оплата труда или ценностно-смысловой кризис личности? // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. №2 С.230-233.
10. Веселова О.А. Профессиональная мотивация и уровень эмоционального выгорания у педагогов // Вестник науки и образования.

2019. №18 С.96-98.

11. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. // СПб.: Питер, 2005.

12. Водопьянова Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика. // СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2011. 160с.

13. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. // СПб: Питер, 2010. 336с.

14. Воробьева М.А. Психолого-педагогические условия преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания: Монография. // Екатеринбург, 2012. 274с.

15. Влах Н.И., Данилов И.П. Система психологической профилактики и помощи лицам с синдромом эмоционального выгорания // Медицина в Кузбассе. 2017. №4 С.55-62.

16. Гимадиева З.М. Особенности эмпатийных тенденций и синдром эмоционального выгорания у педагогов-трудооголиков // Современные инновации. 2018. №1 С.87-89.

17. Густелева А.Н. Смыслоразнонаправленные ориентации учителей с несформированным уровнем эмоционального выгорания // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред. В.В. Лукьянова, С.А. Подсадного. – Курск : Курск. гос. ун-т, 2007. С. 49–51.

18. Данилов А.Б., Курганова Ю.М. Офисный синдром // Русский медицинский журнал. 2011. №30 С.19-25.

19. Демьянчук Р.В. Психологическая помощь педагогам с признаками эмоционального выгорания: основания и ориентиры [Электронный ресурс] // Клиническая и специальная психология. 2015. Том 4. № 4 С. 12-28.

20. Дмитриева Н. В., Буравцова Н. В. Метафорические ассоциативные карты и поэтическая терапия в психотерапии синдрома эмоционального

выгорания // Смальта.2014. №3 С. 49-56

21. Жеребкина В.Ф., Сиврикова Н.В. Взаимосвязь эмоционального выгорания педагогов с их удовлетворенностью различными сторонами образовательного процесса // Вестник ВЭГУ. 2017. №5 С.60-67.

22. Изотова Е.Г., Острогина Ю.С. Специфика синдрома эмоционального выгорания у учителей средней школы // Статья в сборнике трудов конференции, дошкольное и начальное образование: варьирование подходов в условиях смены образовательных парадигм. 2013. С. 138-141.

23. Капитенец Е.Г. Исследования формирования синдрома эмоционального выгорания педагогов // Концепт. 2015. №2 С.1-7.

24. Кильпа Е.А., Какадий И.И. Эмоциональное выгорание педагогов // Научный журнал Дискурс.2017. №11 С.78-83.

25. Козин В., Агибалова Т. Синдром «эмоционального выгорания»: происхождение, теории, профилактика, перспективы изучения // Неврологический вестник. 2013. №2 С. 44—52.

26. Козлова М.В., Алонцева А.И. Зависимость эмоционального выгорания от индивидуального стиля педагогической деятельности // Творчество и современность.2017. №1 С.101-108.

27. Колесникова И.Д., Волкова Е.С. Профилактика эмоционального выгорания будущих педагогов // Вестник научных конференций. 2015. №3-4 С.84-86.

28. Кондратьева О. Г. Структура синдрома эмоционального выгорания у педагогов в зависимости от стажа профессиональной деятельности // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. №3 С. 304-306.

29. Кот Е.А. Профессиональное самоотношение как фактор эмоционального выгорания педагогов в период кризиса середины жизни // Статья в сборнике трудов конференции, системогенез учебной и профессиональной деятельности. 2015. С. 194-196.

30. Кравченко А.В. Синдром эмоционального выгорания как результат профессионального стресса // Проблемы современного педагогического образования. 2015. №49 С.377-383.

31. Кравчук Н.Н. Эмоциональное выгорание сотрудников: выявления и методы лечения // Наука и практика регионов. 2017. №3 С.65-68.

32. Кривчун А.В. Взаимосвязь социально-психологического климата в коллективе и эмоционального выгорания учителей // Статья в сборнике трудов конференции: Социализация человека в современном мире в интересах устойчивого развития общества: междисциплинарный подход. 2017. С.425-429.

33. Крыжановская Н.В., Скоробогатая А.Д. Эмоциональная неустойчивость как фактор развития эмоционального выгорания // Концепт. 2015. №3 С.1-7.

34. Кудинов С.И., Седова И.В. Исследование эмоционального выгорания у педагогов с разными уровнями ответственности // Вестник РУДН, серия Психология и педагогика. 2014. №4 С.34-38.

35. Лапаева И.В. Метод правополушарного рисования как метод профилактики эмоционального выгорания педагогов // Дошкольное образование: опыт, проблемы, перспективы развития. 2015. №4 С.23-25.

36. Левит Л.З. Эгоизм как фактор эмоционального выгорания: за и против // Мир психологии. 2015. №3 С. 217-234.

37. Лобас С.В., Фролихина Е.Н. Выраженность синдрома эмоционального выгорания у преподавателей высшей школы // Педагогический опыт: теория, методика, практика. 2014. №1 С. 63-64.

38. Матвейчева И.Ф. Профилактика выгорания педагогов // Достижения науки и образования. 2018. №7 С.103-104.

39. Машкин Г.А., Бреев Ю.С. Синдром эмоционального выгорания // Державинский форум. 2018. №6 С.169-174.

40. Мельничук А.С. Убеждения личности как фактор эмоционального

выгорания // Мир психологии. 2017. № 1 С. 279–289.

41. Мельничук А.С. Эмоциональное выгорание и перфекционизм у учителей: особенности и взаимосвязи // Вестник психотерапии. 2017. №63 С.77-94.

42. Мельничук А.С., Надршина М.К. Взаимосвязь базисных убеждений и эмоционального выгорания у учителей // Мир психологии. 2017. №2 С.269-280.

43. Меренкова Л.Ю. Эмоциональное выгорание представителей профессий типа «человек-человек»: аспекты гуманитарного знания // под общей редакцией И.Е. Воронковой.: Издательство Орел ГИЭТ, 2015. 67-79 с.

44. Михалёва Е.П. Исследование развития стрессоустойчивости и снижения эмоционального выгорания сотрудников предприятия // Научный альманах.2017. №8-1 С.39-45.

45. Мусийчук М.В., Киба М.С. Психологические функции арт-терапии как средства профилактики эмоционального выгорания менеджеров // Мир науки. 2015. №3 С.37.

46. Науменко М.В., Жолудева С.В. Эмоциональное выгорание учителей с различным стилем поведения в конфликте // Учёные записки университета им. П.Ф.Лесгафта.2017. №1 С.261-265.

47. Омельченко Е.В., Суханова Т.П. Эгоизм как причина эмоционального выгорания педагога // Статья в сборнике трудов конференции, цифровое общество как культурно-исторический контекст развития человека. 2016. С.302-307.

48. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания как дезадаптивный процесс // Ежегодник Российского психологического общества: Мат-лы 3-го Всероссийского съезда психологов. В 8 т. СПб., 2003. Т. 6. С. 180-184.

49. Орел В.Е. Синдром психического выгорания: мифы и реальность. – Харьков : Изд-во Гуманит. центр, 2014. 296 с.

50. Орел В.Е., Сенин И.Г. Опросник психического выгорания для

работников социальных профессий: руководство. Ярославль: Психодиагностика, 2005. 12 с.

51. Пачколина Е.Н. Факторы, детерминирующие эмоциональное выгорание педагогов // Вестник Самарского Государственного Технического Университета. 2015. №3 С.180-186.

52. Пожарская Е.Л., Камнева Е.В., Мочалов Е.В., Елдин М.А. Профилактика «Эмоционального выгорания» как средство сохранения здоровья преподавателей // Теория и практика физической культуры. 2017. №9 С.51-53.

53. Пряжников Н.С. Ожогова Е.Г. Эмоциональное выгорание и личностные деформации в психолого-педагогической деятельности // Вестник Московского университета. 2014. №4. С. 33-43.

54. Пряжников Н.С., Ожогова Е.Г. Стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания в работе педагога // Психологическая наука и образование. 2008. № 2 С. 87-95.

55. Рокицкая Ю.А. Исследование мотивации профессиональной деятельности педагогов с различным уровнем эмоционального выгорания // Вестник Челябинского Государственного Педагогического Университета. 2017. №1 С. 61-68.

56. Рытенков Ю.Н. Эмоциональное выгорание как психологическая проблема: методологический аспект // наука и образование сегодня. 2018. №2 С.82-84.

57. Рябоконова Э.И. Эмоциональная вовлеченность в бизнесе как синдром профессионального выгорания // Современные научные исследования и разработки. 2018. №2 С.280-283.

58. Салогуб А.М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых // Молодой ученый. 2014. № 5 С. 459-461.

59. Севостьянова Е.В. Влияние синдрома эмоционального выгорания

на деятельность работников фирмы // Инновационная экономика и общество. 2015. №2 С. 92-98.

60. Семиздралова О.А. Психологическое здоровье педагога и пути его сохранения // Народное образование. 2010. № 1 С. 130-135.

61. Соляк М.В. Профилактика эмоционального выгорания педагогов общеобразовательной школы с применением здоровьесберегающей технологии «Сеанс релаксации» // Вопросы психического здоровья детей и подростков. 2017. №52 С.226-227.

62. Стебловская А.В. Теоретическое представление понятия «синдром эмоционального выгорания» в психолого-педагогической литературе // Историческая и социально-образовательная мысль. 2017. №S1 С.140-146.

63. Сурженко Л.В. Синдром психического выгорания преподавателей высшей школы: ценностно-смысловой аспект: монография / Л.В. Сурженко. Краснодар: КубГАУ, 2014. 159с.

64. Суховой А.А. Синдром эмоционального выгорания: причины и рекомендации // Статья в сборнике трудов конференции: Наука и образование: векторы развития. 2017. С.98-102.

65. Таранова О.В. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) и хронической усталости (СХУ) как факторы профессиональной успешности (на примере педагогов-мастеров вождения). // Автореф. дис. канд. псих. наук. - М., 2014.

66. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. №6 С. 57-64.

67. Харланова Ю.В. Профессиональное выгорание педагогов: выявление и профилактика // Психологическое сопровождение безопасности образовательной среды школы в условиях внедрения новых образовательных и профессиональных стандартов. 2015. №1 С. 94–98.

68. Хухлаева О.В. Основные направления профилактики

эмоционального выгорания педагогов // Народное образование. 2010. № 7 С. 278-282.

69. Чукина А.И. Факторы эмоционального выгорания педагогов с разным стажем работы // Статья в сборнике трудов конференции, психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса: проблемы, перспективы, технологии. 2015. С.68-70.

70. Чутко Л.С. Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты // Медпресс-информ. 2019. С.1-13.

71. Шабанова Т.А. Эмоциональное выгорание, причины появления и методы его предотвращения // Преемственность в образовании. 2018. №17 С.689-693.

72. Яницкая Е.Г. Особенности эмоционального выгорания офисных работников // Студенческий вестник: электрон. научн. журн. 2021. № 17(162). URL: <https://studvestnik.ru/journal/stud/herald/162>

73. Яницкая Е.Г. Программа групповых консультаций по преодолению (снижению) синдрома эмоционального выгорания у офисных работников // Высшая школа: научные исследования. Материалы Межвузовский международный конгресс (г. Москва, 29 апреля 2021г.). Том 2. – Москва: Издательство Инфинити, 2021. – 144с.

74. Яницкая Е.Г. Синдром эмоционального выгорания у офисных работников // СХI Международные научные чтения (памяти Г.А.Тихова): сборник статей Международной научно-практической конференции (Москва, 18 мая 2021 г.). – Москва: Научная артель, 2021. – 60 с. URL: <https://sciartel.ru/arhiv-sbornik/K-MSK-111.pdf>

75. Specifics of emotional burnout in office workers  
URL: <http://elib.cspu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/3967/Dolgova%20V.I.,%20Rozhkova%20O.N.,%20Bogachev%20A.N.,%20Vorozheykina%20A.V.,%20Ivanova%20L.V.%20SPECIFICS%20OF%20EMOTIONAL%20BURNOUT%20IN%20OFFICE%20WORKERS.pdf?sequence>

76. Feeling the Burn(out): Exploring How Employees Overcome Burnout

[URL:https://www.paychex.com/articles/human-resources/impact-of-employee-burnout](https://www.paychex.com/articles/human-resources/impact-of-employee-burnout)

77. Emotional burnout URL: <https://psychology.iresearchnet.com/industrial-organizational-psychology/job-satisfaction/emotional-burnout/>

## Приложение А

Таблица 1. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по работе с метафорическими картами «Деревья как образ человека» (колоды, разработанные Г. Кац, Е. Мухаматулиной)

№	Участники	Стаж работы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Общий уровень
1	Наталья Ю.	8 лет	35	12	1	Высокий
2	Ирина	1 год	30	15	4	Высокий
3	Марина	около года	38	6	10	Высокий
4	Валентина	5 лет	22	2	19	Средний
5	Ольга Ю.	11 лет	24	0	0	Средний
6	Ольга С.	12 лет	22	10	5	Средний
7	Елена	2 года	35	0	0	Высокий
8	Елена Н.	4 года	28	12	2	Средний
9	Татьяна	9 лет	26	10	4	Средний
10	Алексей	15 лет	24	3	13	Средний
11	Евгений	5 лет	34	8	5	Высокий
12	Борис	7 лет	38	0	2	Высокий
13	Александр	около года	25	10	6	Средний
14	Анастасия	1 год	0	1	25	Низкий
15	Юля	1 год	5	0	20	Низкий
16	Виталий	3 года	40	15	10	Высокий
17	Анатолий П.	6 лет	7	5	30	Низкий
18	Юлия Е.	18 лет	10	4	18	Низкий
19	Ирина	8 лет	4	15	28	Низкий
20	Алексей Е.	10 лет	0	3	19	Низкий
21	Михаил	4 года	5	5	20	Низкий
22	Нина	около года	7	3	18	Низкий
23	Мария	2 года	0	0	27	Низкий
24	Анастасия М.	15 лет	8	25	15	Средний
25	Светлана	3 года	4	15	20	Низкий

## Приложение А

Таблица 2. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по работе с метафорическими картами «Дороги» (колоды, разработанные Г. Кац, Е. Мухаматулиной)

№	Участники	Стаж работы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Общий уровень
1	Наталья Ю.	8 лет	8	10	20	Низкий
2	Ирина	1 год	28	12	10	Высокий
3	Марина	около года	36	8	8	Высокий
4	Валентина	5 лет	4	14	36	Низкий
5	Ольга Ю.	11 лет	0	20	10	Средний
6	Ольга С.	12 лет	16	22	2	Средний
7	Елена	2 года	25	5	0	Высокий
8	Елена Н.	4 года	12	30	10	Средний
9	Татьяна	9 лет	2	10	26	Низкий
10	Алексей	15 лет	8	18	10	Средний
11	Евгений	5 лет	32	2	2	Высокий
12	Борис	7 лет	28	0	6	Высокий
13	Александр	около года	16	28	6	Средний
14	Анастасия	1 год	2	2	25	Низкий
15	Юля	1 год	5	0	20	Низкий
16	Виталий	3 года	15	35	0	Средний
17	Анатолий П.	6 лет	9	10	25	Низкий
18	Юлия Е.	18 лет	10	4	18	Низкий
19	Ирина	8 лет	8	0	26	Низкий
20	Алексей Е.	10 лет	10	18	12	Средний
21	Михаил	4 года	12	8	20	Низкий
22	Нина	около года	34	0	6	Высокий
23	Мария	2 года	12	5	28	Низкий
24	Анастасия М.	15 лет	2	6	30	Низкий
25	Светлана	3 года	8	22	10	Средний

## Приложение А

Таблица 3. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике незаконченных предложений

№	Участники	Стаж работы	Положительное	Нейтральные	Отрицательные	Показатель
1	Наталья Ю.	8 лет	12	0	0	Положительный
2	Ирина	1 год	4	8	0	Нейтральный
3	Марина	около года	3	8	1	Нейтральный
4	Валентина	5 лет	1	10	0	Нейтральный
5	Ольга Ю.	11 лет	2	10	0	Нейтральный
6	Ольга С.	12 лет	4	8	0	Нейтральный
7	Елена	2 года	12	0	0	Положительный
8	Елена Н.	4 года	10	2	0	Положительный
9	Татьяна	9 лет	4	6	2	Нейтральный
10	Алексей	15 лет	1	10	1	Нейтральный
11	Евгений	5 лет	11	0	1	Положительный
12	Борис	7 лет	6	4	2	Положительный
13	Александр	около года	10	2	0	Положительный
14	Анастасия	1 год	10	2	2	Положительный
15	Юля	1 год	7	4	1	Положительный
16	Виталий	3 года	11	1	0	Положительный
17	Анатолий П.	6 лет	12	0	0	Положительный
18	Юлия Е.	18 лет	0	3	9	Отрицательный
19	Ирина	8 лет	1	3	8	Отрицательный
20	Алексей Е.	10 лет	0	12	0	Нейтральный
21	Михаил	4 года	8	2	2	Положительный
22	Нина	около года	11	1	0	Положительный
23	Мария	2 года	2	9	1	Нейтральный
24	Анастасия М.	15 лет	0	2	10	Отрицательный
25	Светлана	3 года	0	12	0	Нейтральный

## Приложение А

Таблица 4. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по тесту «Диагностика профессионального выгорания» С. Джексона и К. Маслач в адаптации Н.Е. Водопьяновой

№	Участники	Стаж работы	ЭИ	Д	РЛД	Общий балл	Общий уровень
1	Наталья Ю.	8 лет	13	15	8	36	Низкий
2	Ирина	1 год	7	8	9	24	Низкий
3	Марина	около года	7	6	15	28	Низкий
4	Валентина	5 лет	9	2	19	30	Средний
5	Ольга Ю.	11 лет	14	5	16	35	Средний
6	Ольга С.	12 лет	10	7	16	33	Средний
7	Елена	2 года	11	6	5	22	Низкий
8	Елена Н.	4 год а	11	6	11	28	Средний
9	Татьяна	9 лет	13	10	8	31	Высокий
10	Алексей	15 лет	14	3	13	30	Средний
11	Евгений	5 лет	27	3	15	45	Средний
12	Борис	7 лет	17	5	10	32	Средний
13	Александр	около года	6	11	16	33	Средний
14	Анастасия	1 год	2	1	18	21	Низкий
15	Юля	1 год	5	0	16	21	Низкий
16	Виталий	3 года	10	2	15	27	Средний
17	Анатолий П.	6 лет	11	5	14	30	Средний
18	Юлия Е.	18 лет	10	4	18	37	Высокий
19	Ирина	8 лет	28	2	10	40	Высокий
20	Алексей Е.	10 лет	19	3	19	41	Высокий
21	Михаил	4 года	15	2	11	28	Средний
22	Нина	около года	3	7	15	25	Низкий
23	Мария	2 года	10	0	17	27	Средний
24	Анастасия М.	15 лет	19	10	18	47	Высокий
25	Светлана	3 года	14	1	10	25	Низкий

Условные обозначения:

ЭИ – эмоциональное истощение

Д – деперсонализация

РЛД – редукция личных достижения

## Приложение А

Таблица 5. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Компонент «Напряжения»

№	Участники	Стаж работы	ППО	НС	ЗК	Тид	%	Симптом
1	Наталья Ю.	8 лет	22	8	7	11	36	СЛ
2	Ирина	1 год	6	15	24	33	52	Д
3	Марина	около года	7	6	15	10	28	НС
4	Валентина	5 лет	15	0	18	9	44	СЛ
5	Ольга Ю.	11 лет	14	18	9	16	35	СК
6	Ольга С.	12 лет	10	7	15	36	38	СЛ
7	Елена	2 года	15	8	5	35	22	НС
8	Елена Н.	4 год а	11	6	11	25	68	Д
9	Татьяна	9 лет	13	10	13	24	31	СК
10	Алексей	15 лет	18	3	17	18	30	СК
11	Евгений	5 лет	27	29	15	16	45	СЛ
12	Борис	7 лет	30	8	25	20	32	СК
13	Александр	около года	6	11	16	30	33	СК
14	Анастасия	1 год	4	1	18	14	21	НС
15	Юля	1 год	5	0	16	32	21	НС
16	Виталий	3 года	10	2	15	22	27	НС
17	Анатолий П.	6 лет	12	15	14	34	30	СК
18	Юлия Е.	18 лет	16	41	18	31	68	СЛ
19	Ирина	8 лет	38	2	10	28	66	СЛ
20	Алексей Е.	10 лет	19	3	19	10	41	СЛ
21	Михаил	4 года	15	2	11	19	28	НС
22	Нина	около года	3	7	15	25	25	НС
23	Мария	2 года	14	0	17	30	27	НС
24	Анастасия М.	15 лет	26	10	18	0	47	СЛ
25	Светлана	3 года	7	1	10	32	25	НС

ППО – переживание психотравмирующих обстоятельств

НС – неудовлетворенность собой

ЗК – "загнанность в клетку"

ТД – тревога и депрессия

## Приложение А

Таблица 6. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Компонент «Резистенция»

№	Участники	Стаж работы	НИЭР	ЭНД	РСЭ	РПО	%	Симптом
1	Наталья Ю.	8 лет	20	28	17	4	24	НС
2	Ирина	1 год	17	8	9	8	21	НС
3	Марина	около года	17	16	25	16	28	СК
4	Валентина	5 лет	19	20	19	22	34	СК
5	Ольга Ю.	11 лет	10	15	26	33	30	СК
6	Ольга С.	12 лет	14	17	16	19	28	СК
7	Елена	2 года	11	6	5	13	32	СК
8	Елена Н.	4 год а	25	25	34	5	48	Д
9	Татьяна	9 лет	22	10	8	24	51	СЛ
10	Алексей	15 лет	14	13	13	33	23	НС
11	Евгений	5 лет	27	30	15	12	19	НС
12	Борис	7 лет	18	0	10	24	16	НС
13	Александр	около года	18	5	16	14	33	СК
14	Анастасия	1 год	22	17	0	16	21	НС
15	Юля	1 год	13	0	26	12	21	НС
16	Виталий	3 года	30	12	25	18	27	НС
17	Анатолий П.	6 лет	18	15	14	10	12	НС
18	Юлия Е.	18 лет	20	14	38	38	37	СЛ
19	Ирина	8 лет	43	27	40	31	38	СЛ
20	Алексей Е.	10 лет	17	13	19	14	41	Д
21	Михаил	4 года	19	27	21	37	28	НС
22	Нина	около года	16	7	15	15	15	НС
23	Мария	2 года	18	0	27	23	27	НС
24	Анастасия М.	15 лет	19	30	38	22	32	СК
25	Светлана	3 года	31	15	14	24	25	НС

## Условные обозначения

НИЭР – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование

ЭНД – эмоционально-нравственная дезориентация

РСЭ – расширение сферы экономики

РПО – редукция профессиональных обязанностей

## Продолжение А

Таблица 7. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Компонент «Истощение»

№	Участники	Стаж работы	ЭД	ЭО	ЛО	ПН	%	Симптом
1	Наталья Ю.	8 лет	22	20	18	5	24	НС
2	Ирина	1 год	17	18	19	8	18	НС
3	Марина	около года	17	16	25	16	29	СК
4	Валентина	5 лет	29	30	19	22	30	СК
5	Ольга Ю.	11 лет	13	15	22	33	29	СК
6	Ольга С.	12 лет	24	17	16	19	28	СК
7	Елена	2 года	16	6	35	33	32	СК
8	Елена Н.	4 год а	25	25	34	5	48	Д
9	Татьяна	9 лет	22	10	8	24	51	Д
10	Алексей	15 лет	24	13	13	33	23	НС
11	Евгений	5 лет	27	30	15	12	19	НС
12	Борис	7 лет	18	0	10	24	15	НС
13	Александр	около года	18	5	16	14	35	СК
14	Анастасия	1 год	22	17	0	16	21	НС
15	Юля	1 год	13	0	26	12	21	НС
16	Виталий	3 года	30	12	25	18	27	НС
17	Анатолий П.	6 лет	18	15	14	10	12	НС
18	Юлия Е.	18 лет	20	14	38	38	37	СЛ
19	Ирина	8 лет	33	37	40	31	38	СЛ
20	Алексей Е.	10 лет	17	13	19	14	41	Д
21	Михаил	4 года	19	27	21	37	28	НС
22	Нина	около года	16	7	15	15	15	НС
23	Мария	2 года	18	0	27	23	27	НС
24	Анастасия	15 лет	19	30	38	22	32	СК
25	Светлана	3 года	31	18	19	24	24	НС

## Условные обозначения

ЭД – эмоциональный дефицит

ЭО – эмоциональная отстраненность

ЛО – личностная отстраненность

ПН – психосоматические и психовегетативные нарушения

## Приложение А

Таблица 8. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Общие показатели

№	Участники	Стаж работы	Проявление СЭВ (уровни)
1	Наталья Ю.	8 лет	Низкий
2	Ирина	1 год	Низкий
3	Марина	около года	Низкий
4	Валентина	5 лет	Средний
5	Ольга Ю.	11 лет	Средний
6	Ольга С.	12 лет	Средний
7	Елена	2 года	Низкий
8	Елена Н.	4 год а	Низкий
9	Татьяна	9 лет	Высокий
10	Алексей	15 лет	Низкий
11	Евгений	5 лет	Низкий
12	Борис	7 лет	Средний
13	Александр	около года	Низкий
14	Анастасия	1 год	Низкий
15	Юля	1 год	Низкий
16	Виталий	3 года	Низкий
17	Анатолий П.	6 лет	Низкий
18	Юлия Е.	18 лет	Высокий
19	Ирина	8 лет	Средний
20	Алексей Е.	10 лет	Высокий
21	Михаил	4 года	Низкий
22	Нина	около года	Низкий
23	Мария	2 года	Низкий
24	Анастасия	15 лет	Высокий
25	Светлана	3 года	Низкий

## Приложение А

Таблица 9. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике оценки мотивации по В.И. Герчикову

№	Участники	Стаж работы	Тип трудовой мотивации
1	Наталья Ю.	8 лет	ПА
2	Ирина	1 год	ПА
3	Марина	около года	ИН
4	Валентина	5 лет	ПА
5	Ольга Ю.	11 лет	ПР
6	Ольга С.	12 лет	ИН
7	Елена	2 года	ПР
8	Елена Н.	4 год а	ХО
9	Татьяна	9 лет	ИН
10	Алексей	15 лет	ХО
11	Евгений	5 лет	ПР
12	Борис	7 лет	ХО
13	Александр	около года	ПР
14	Анастасия	1 год	ПР
15	Юля	1 год	ИН
16	Виталий	3 года	ХО
17	Анатолий П.	6 лет	ПР
18	Юлия Е.	18 лет	ЛЮ
19	Ирина	8 лет	ИН
20	Алексей Е.	10 лет	ПР
21	Михаил	4 года	ИН
22	Нина	около года	ИН
23	Мария	2 года	ПР
24	Анастасия М.	15 лет	ПР
25	Светлана	3 года	ИН

Таблица 10. – Результаты общего уровня СЭВ по совокупности методик

№	Участники	T1	T2	T3	T4	T8	T9	Общий уровень СЭВ
1	Наталья Ю.	В	Н	П	Н	Н	ПА	Низкий
2	Ирина	В	В	Н	Н	Н	ПА	Низкий
3	Марина	В	В	Н	Н	Н	ИН	Низкий
4	Валентина	С	Н	Н	С	С	ПА	Средний
5	Ольга Ю.	С	С	Н	С	С	ПР	Средний
6	Ольга С.	С	С	Н	С	С	ИН	Средний
7	Елена	В	В	П	Н	Н	ПР	Низкий
8	Елена Н.	С	С	П	С	Н	ХО	Низкий
9	Татьяна	С	Н	Н	В	В	ИН	Высокий
10	Алексей	С	С	Н	С	Н	ХО	Низкий
11	Евгений	В	В	П	С	Н	ПР	Низкий
12	Борис	В	В	П	С	С	ХО	Средний
13	Александр	С	С	П	С	Н	ПР	Низкий
14	Анастасия	Н	Н	П	Н	Н	ПР	Низкий
15	Юля	Н	Н	П	Н	Н	ИН	Низкий
16	Виталий	В	С	П	С	Н	ХО	Низкий
17	Анатолий П.	Н	Н	П	С	Н	ПР	Низкий
18	Юлия Е.	Н	Н	О	В	В	ЛЮ	Высокий
19	Ирина	Н	Н	О	В	С	ИН	Средний
20	Алексей Е.	Н	С	Н	В	В	ПР	Высокий
21	Михаил	Н	Н	П	С	Н	ИН	Низкий
22	Нина	Н	В	П	Н	Н	ИН	Низкий
23	Мария	Н	Н	Н	С	Н	ПР	Низкий
24	Анастасия М.	С	Н	О	В	В	ПР	Высокий
25	Светлана	Н	С	Н	Н	Н	ИН	Низкий

**Программа группового консультирования  
«Преодоление (снижение) эмоционального выгорания у офисных  
работников»**

**Цель программы:** облегчить офисным сотрудникам понимание своего эмоционального состояния, снижение симптомов эмоционального выгорания и помощь в трех направлениях: осознание – принятие – выработка решений.

**Задачи программы:**

1. Психологическое просвещение офисных работников на тему «эмоционального выгорания».
2. Психологическая помощь в самовосприятии и в построении здоровой самооценки у офисных сотрудников.
3. Демонстрация возможности дальнейшего развития в профессиональной среде и стабилизировать восприятие себя в работе.
4. Улучшение эмоциональное состояние офисных работников.
5. Обучение офисных работников приемам расслабления на рабочем месте.
6. Обучения навыкам самостоятельного создания у себя ресурсного состояния.
7. Выработка новых смыслов, умения видеть возможности.

**Консультация №0 – «Я обнуляю»**

Регламент встречи – 30 минут.

Цель: познакомить человека с предстоящей работой, раздать памятки о времени встреч (дата и время).

Структура консультации:

Вступительное слово (регламент предстоящих встреч)

Диалог о понимании того, что у всех есть желание меняться, и это можно сделать через обнуление. Каждый участник представляет себе, что он чистый лист, которому предстоит на этот чистый нейтральный лист записать много нового и полезного.

Д/з: взять лист бумаги и написать в двух столбцах:

- 1) я без сил, когда ...
- 2) я чувствую свои силы, когда ...

Принести д/з на следующую встречу.

### **Консультация № 1 – «Я начинаю»**

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: познакомить человека с понятием эмоционального выгорания у офисных работников, рассказать, что эмоциональное выгорание не является проблемой, а является точкой роста и дальнейшим развитием.

Структура консультации:

Вступительное слово.

Правила и нормы групповых встреч:

1. Обсуждение и вопросы должны касаться только тематики встреч.
2. Уважать право каждого на конфиденциальность.
3. Не допускается проявлять агрессию и неуважение, оскорблять, провоцировать и поддерживать конфликты.
4. Открыто высказывать свою позицию, даже если ваше мнение будет кардинально отличаться от других.
5. Пользоваться мобильной связью (телефоны необходимо отключить).
6. При обращении к другому участнику использовать ту форму имени, которую он называл в отношении себя.
7. Не перебивать другого, когда он говорит.
8. Если не знаешь что сказать или ответить, скажи об этом или скажи

«Дальше».

9. Наслаждаемся моментами встреч, не забегаем вперед.

10. Приходим на следующую встречу, даже если не сделал домашнее задание.

Знакомство с участниками

Каждому участнику предлагается написать представиться, и написать на бейджике как лучше к ним обращаться, приветствуется любая форма имени. Сразу обсуждается форма обращения «на ты или на вы».

Задание №1. «Мой герой»

Если бы на 1 день вам дали право перевоплотиться в героя из фильма, мультфильма или сказки. Кто бы это был и почему? Обсуждение с участниками. После того, как персонажи названы, вопросы к каждому: Какой стиль поведения у героя? Как вы думаете, зачем он поступает именно так? Как они себя при этом ощущают? С каким героем вы могли бы себя ассоциировать? Каким образом вы ведете себя в реальной жизни? Какую роль вы склонны выбирать для себя?

Суть задания:

Каждый человек прописывает для себя свою личную историю. Личная история является продуктом взгляда на мир, который появляется под воздействием тех или иных событий. У человека формируется некий образ себя, который он сознательно или подсознательно транслирует миру. Он совершает поступки, руководствуясь своей личной историей. Личная история человека, как и его взгляд на мир, играет роль щита, отделяющего личность от окружающего мира. Этот щит раскрашивает и искажает видение мира до такой степени, что все, что не вписывается в представления человека о самом себе, автоматически отбрасывается.

Задание №1 плавно перетекает в задание №2 .

Задание №2 – работа с метафорическими картами «Путь Героя», автор Елена Аванесова (в данном варианте адаптированная версия)

Из колоды «Путь героя» вслепую вытащить 6 карт, отвечающих на следующие вопросы:

«Какой сценарий я постоянно проигрываю в своей жизни? Моя личная история»

«С чего все начинается?»

«Что происходит потом?»

«В чем заключается мое подсознательное послание миру, другим людям?»

«В чем заключается послание мира, людей ко мне?»

«Чем все обычно заканчивается?»

Карты вскрыть по очереди, внимательно изучить и обсудить. Важно исследовать поведение и предполагаемое внутреннее состояние персонажей на выпавших картах и отследить свои ассоциации в связи с этим.

В заключение задания рекомендуется достать карту совета из колоды «Путь героя» или несколько карт из любой ресурсной колоды: «Что мне делать, чтобы изменить ситуацию в лучшую сторону?»

Просветительская лекция на тему «Эмоциональное выгорание – не проблема, а точка роста» и «Эмоциональное выгорание – какой огонь внутри меня: тушить или разжигать»

Обсуждение д\з данного на 0 занятии.

Получение нового д\з:

1. работа с символом «Огонь». Изобразить то, что есть внутри вас сейчас в виде огня. Рисунок в свободной форме, принести на занятия.

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

## Консультация № 2 – «Я чувствую»

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: говорим о чувствах и эмоциях, в чём их отличие, обсуждаем подавленность, изучаем, что у участников внутри, ищем способы выхода эмоций наружу

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И.Копытин)

Суть спектрокарт: с помощью спектрокарт можно актуализировать и выражать чувства, воспоминания и представления. Выбор фотографий и их обсуждение позволяет осознать то, что людям представляется важным. Выбор карт также способствует словесному описанию опыта. Во многих случаях благодаря этому достигается лучшее понимание человеком своего внутреннего мира, и общение выходит на более глубокий уровень. В группе также создаются предпосылки для лучшего понимания сходств и различий в восприятии одних и тех же образов.

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Чувства и эмоции: сходства и отличия, позитивная и негативная сторона вопроса».

Упражнение «Выражение чувств и эмоций»

Суть: развития умения выражать и распознавать различные эмоциональные состояния. Все участники по очереди показывают какую-либо эмоцию (эмоциональное состояние, чувство). Остальные пытаются отгадать, что он имел в виду.

Упражнение «Контур человека»

Суть: исследовать и проанализировать свои чувства, осознать внутреннее эмоциональное состояние. Нарисовать на листе бумаги силуэт

человека (изобразить только его контуры, очертания). «Поселить» внутри него чувства и эмоции. Для этого подобрать каждому из них соответствующее место и подходящий цвет, закрасить силуэт. Через 10 минут необходимо обменяться впечатлениями, рассказать о том, какие чувства они «поселили» внутри силуэта человека. Важно, чтобы каждый осознал свои доминирующие эмоции, чувства, переживания.

Обсуждение д\з данного на 1 занятии.

Медиативная техника «Проработка своих подавленных чувств и эмоций»

Сама техника:

Закрываем глаза, принимаем удобное положение, чтобы ничего не сковывало

Вдох (носом) – выдох (ртом) – 7 дыхательных циклов

Подумайте о том, чего хотели избежать, чего хотелось сделать, а вы не сделали, сказать кому-то кто вас обидел, а не смогли, представьте себе ситуацию, что вас расстроила

Вдох-выдох

Поставьте намерение пойти в ту ситуацию ещё раз

Вдох-выдох

Приложите обе руки на свой живот, постарайтесь понять какие чувства и эмоции у вас сейчас поднимаются

Вдох-выдох

Почувствуйте, как давно с вами эти эмоции, возможно, они были не только у вас, но и у ваших предков

Вдох-выдох

Дайте место, время и внимание своим чувствам и эмоциям, почувствуйте, как они начинают интересно себя вести в вашем теле

Вдох-выдох

Какие ещё чувства и эмоции к вам сейчас приходят? Не гоните их.

Вдох-выдох

Разрешите себе сейчас продышать эти чувства, эти эмоции (частое дыхание ртом) – обе руки на животе (живот активно работает)

Вдох-выдох

Как сейчас двигаются эти чувства и эмоции в вашем теле? Сейчас может много всплыть (переживания, установки), проговорите вслух

Вдох-выдох

Представьте себе, что все, что вам мешало жить, все негативные переживания собираются в один большой ком. Он начинает разрастаться, а потом делится на множество маленьких кусочков –и рассыпается в пространстве.

Глубже вдох – глубже выдох

Почувствуйте что всё, что вы чувствовали раньше, этого с вами уже нет.

Глубже вдох – глубже выдох

Скажите себе: «Я чувствую, что сейчас я всё могу!». Почувствуйте, что вы не одни.

Глубже вдох – глубже выдох

Вернитесь к себе, почувствуйте своё тело, почувствуйте изменения, которые сейчас уже ощущаются

Вдох-выдох

Какие желания и ощущения появились? (свобода, расслабленность)

Возвращаемся

Вдох-выдох

Какое состояние у вас сейчас? Что чувствуете?

Открываем глаза

Обсуждение техники.

Новое д\з:

Дома необходимо будет поработать с 4-мя базовыми эмоциями и

способами их выражения. Для этого необходимо будет заполнить табличку:

Способ выражения эмоции	Радость	Злость (гнев)	Печаль (грусть)	Страх
Телесный				
Поведенческий				
Символический				
Вербальный (словесный)				

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

### Консультация № 3 – «Я творю»

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: вспомнить, что каждый из нас творец по жизни, мы можем творить, создавать и наполнять свою жизнь самостоятельно.

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Почему важно творить каждому, а мы про это забываем».

Метафорические карты «Мастер сказок» Т. Зинкевич-Евстигнеева – письмо сказочному герою

Суть: персонаж на картинке оказался в сложной жизненной ситуации. Посмотрите на картинку и решите что это за ситуация, напишите письмо-совет тому герою, что выпадет на картинке, включить своё воображение.

Задача увидеть как можно выйти из этой сложной ситуации, предложите всевозможные варианты. При возможности обсудите с группой.

#### Упражнение «Маска»

Суть: работа со своим «Я-образом», принятия себя через самооценку и оценку других, выпускание творческих способностей. Каждому участнику необходимо сделать маску. Главное, чтобы маска отражала его «внутренний мир», характеризовала его. В распоряжении участников – листы бумаги, газеты, журналы, краски, карандаши, фломастеры, маркеры, ножницы. Ограничений нет, каждый творит то, что хочет. После того, когда маска будет готова, необходимо будет выступить, «ожить» и рассказать о себе то, что другие не знают. После этого обсудить чувства, которые испытали в ходе выполнения задания и после завершения.

#### Упражнение «Моё творчество»

Суть: Это упражнение работает на перспективу. Изложением своих мыслей на бумаге уже служит началом их осуществления. А позитивное мышление и действия по их достижению приводят к их реализации на практике. В течение 10 минут ответить на 1 вопрос: «Что я могу сотворить в ближайшие 3 года?». Писать нужно всё, что приходит в голову.

Обсуждение д\з данного на 2 занятия.

Новое д\з: остаться дома наедине с собой, взять чистый лист бумаги и карандаши (фломастеры). В центре листа нарисовать солнышко и лучики, которые от него отходят. В центре солнышка написать своё имя. Около каждого лучика написать свои сильные стороны, что помогают справляться с любыми невзгодами. Задача – написать о себе как можно лучше. Необязательно делать задание за 1 раз, можно ещё добавлять лучи и писать варианты до следующей консультативной встречи.

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

## Консультация № 4 – «Я ощущаю через тело»

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: поработать со своими телесными зажимами, расслабить тело.  
Приглашённый сертифицированный специалист по телесно-ориентированной терапии – Лилия Дё

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Почему важно помнить о своём теле».

Техника «Эмоционально-мышечные зажимы Райха» - даёт Лилия Дё

Авторская медитация Лилии по снятию зажимов и расслаблению

Новое д\з: техника «Карта моего тела»

Цель: выявление отношения человека к своему физическому облику; поиск ресурсов принятия своего тела; научиться слушать и слышать внутреннее «Я»; повысить самооценку; осознать актуальные потребности собственного тела.

Материалы: обои, кисти, краски, цветные мелки, цветные карандаши, баночка для воды, простой карандаш, фотоаппарат.

Для выполнения этой техники вам потребуется партнер, который обведет контур вашего тела, отразив его на обоях, которые следует расположить на полу. Как вариант - нарисуйте на листе бумаги контур тела. Но обвести контур СВОЕГО тела - лучше. Далее вам предстоит создать карту своего тела в полученном контуре, используя природные ландшафты. На карте могут располагаться океаны, реки, озёра, водопады, пустыни, леса, сады, поляны, равнины, ледники и т.д. После выполненной работы задайте

себе следующие вопросы:

- Какие чувства у вас возникали, когда вы создавали образ?
- Как вы сейчас к нему относитесь?
- Как себя чувствует образ?
- О каком вашем внутреннем ресурсе он говорит?
- Какие части образа вам особенно приятны?
- Какое послание он несёт?
- Принимаете ли вы свой образ?
- Насколько искренним, в вашем восприятии, он получился?
- Думали ли вы о внешней привлекательности образа в момент создания?
- Как полученный образ соотносится с вашей жизнью?
- Что образ может рассказать о ваших взаимоотношениях с самим собой?

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

### **Консультация № 5 – «Я понимаю»**

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: осознаем, что с нами происходит, выстраиваем алгоритмы работы, говорим о дефицитах

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Как принять себя и понять, что

делать дальше», «Дефициты, как их восполнить», «Родители: как важна роль родителей у каждого».

#### Упражнение «Дефицит любви»

Суть: найти то, чего нам не хватает и как мы сами можем это восполнить, а также чего не хотелось, но приходилось делать. Взять лист бумаги и расчертить на квадрат 2\*2, в виде таблицы.

МНЕ НЕ ХВАТИЛО	
Чего мне хватило в детстве от мамы? Каких-то поступков, слов ...	Чего мне хватило в детстве от папы? Каких-то поступков, слов ...
МНЕ НЕ ХОТЕЛОСЬ	
Чего вообще НЕ хотелось из того, что моя мама говорила или делала? (т.е. это было, а я был (а) бы рад (а), если бы этого НЕ было)	Чего вообще НЕ хотелось из того, что мой папа говорил или делал? (т.е. это было, а я был (а) бы рад (а), если бы этого НЕ было)

Работа с метафорическими картами «Личные границы», автора Ирины Орда.

Суть: расширить свои представления о себе, поработать с образами родителей, найти ресурс восполнить то, что было не восполнено ими. Не убирая предыдущее упражнение в сторону, продолжить работу, дополняя картину метафорическими картами. Вытянуть 4 карты, отвечая на вопросы предыдущего упражнения. Обсудить то, что там получилось.

Обсуждение д/з с предыдущей встречи.

Новое д\з: написать 33 возможности того, что делает счастливым, отчего получаешь удовольствие

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

## Консультация № 6 – «Я создаю»

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: говорим о том, как создавать, выстраивать работу, получать от неё удовольствие

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Как получать удовольствие от работы».

Техника «16 слов по К.Г. Юнгу»

Суть: чтобы выявить причины внутреннего ступора и суметь его преодолеть самостоятельно, выявить глубинные ассоциации к нужному понятию или ситуации и посмотреть, какой эмоциональный заряд они в себе несут. Необходимы лист бумаги, ручка и 30 минут времени. Лист важно расположить горизонтально и проставить слева столбиком цифры от 1 до 16. Напишите слово «РАБОТА». Вдохните-выдохните и посмотрите на написанное слово. Подумайте об этом понятии — как о том, что имеет отношение лично к вам, и как об отвлеченном понятии. А теперь запишите 16 ассоциаций к этому слову, которые приходят к вам в голову. Отпустите себя, запишите все слова. Не выбрасывайте слово, даже если оно кажется вам неподходящим — раз оно пришло к вам в голову, значит, это ваша ассоциация. Теперь соедините слова попарно: первое со вторым, третье с четвертым и так далее. Для каждой пары слов найдите общую ассоциацию – слово, которое объединяет эти два лично для вас. Обсуждение результатов.

Техника «Масштабы: взгляды на мою работу» – работа через универсальные метафорические «Сюжеты», авторы К. Писаревский и

Е. Баксан.

Суть: позволяет переосмыслить масштабы своей работы и увидеть новые пути и возможности разрешения существующего положения дел. Участник, сконцентрировавшись на своей работе, в открытую выбирает одну карту и кладёт её в центр расклада. Затем клиент вслепую выбирает 8 карт и раскладывает их в предварительно начертанное поле. Обсудить полученные результаты.

Взгляд на мою работу с околоземной орбиты	Взгляд на мою работу с высоты птичьего полёта	Взгляд на мою работу из подвала
Взгляд на мою работу с позиции психиатра	МОЯ РАБОТА	Взгляд на мою работу глазами кота
Взгляд на мою работу с позиции мудрого старого мага	Взгляд на мою работу с позиции моих родителей	Взгляд на мою работу с позиции 5 летнего ребёнка

#### Упражнение «Я должен, я не могу, мне нужно»

Суть: выработать умение строить свои высказывания на основе выражения желания, а не долженствования. Необходимо разбиться на пары, сесть лицом к друг другу и произнести «Я должен ...» (предложите 3 варианта чего вы считаете вы должны), потом то же самое делает второй участник. Затем снова произнесите эти фразы, но при этом замените слова «Я должен...» на «Я решил ...».

Аналогично, сделайте этого же упражнения в паре со словами: «Я не могу...», потом с заменой на «Я не хочу...», а также слова «Мне нужно...» на «Я хочу...».

Обсуждение д/з с предыдущей встречи.

Новое д/з: Выбрать 1 из 5 предложенных фильмов, посмотреть его дома, обсудить действия главного героя, какие выводы можно сделать. Фильмы на выбор: «Стажёр», «Дьявол носит Прада», «Чего хотят женщины»,

«Деловая девушка», «Доброе утро».

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

### **Консультация № 7– «Я визуализирую»**

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: анализируем свой жизненный путь, работаем над своими желаниями и фантазиями, позволяем себе мечтать и смотреть вперёд

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «7 техник визуализации».

Техника «Река моей офисной карьеры»

Суть: Научиться лучше понимать своё прошлое, своё настоящее, научимся строить верные и адекватные планы на будущее. Необходимо взять лист бумаги и начертите на нём горизонтальную прямую, как на системе координат, только без вертикали. Теперь отложите на этой прямой отрезки, которые будут означать все значимые для Вас периоды рабочей жизни. Сюда должны быть внесены как «мелкие» события на работе, так и глобальные исторические вехи, даты, но только лишь те из них, которые действительно, по Вашему мнению, как-то задели Вас, сказались на Вашей судьбе: негативно, позитивно или ... непостижимым по последствиям образом. Теперь мы начинаем медитировать над этим рисунком. Представьте себе, что эта прямая есть река. Река Вашей офисной карьеры ... закройте глаза и представьте себе, где эта река берёт свой исток. Может быть, она берёт свой

исток высоко в горах? В талом леднике? Медитируя над этим рисунком, Вы должны чётко себе представлять, что цель путешествия каждой реки - слиться в итоге с Океаном, впасть в него и растворить там свои воды. Но на пути от источника, зародившегося высоко в горах, к устью, впадающему в океан, лежит много событий, много препятствий, много интересных видов и пейзажей открывается медитирующему глазу.

Вообразите себе весь путь Реки Вашей офисной карьеры, отвечая на ряд вопросов. Например, таких:

- Как глубока\мелка Ваша река?
- Меняет ли она глубину на своём протяжении?
- Есть ли на ней островки?
- Какова в ней вода? Каков её цвет, прозрачна ли она?...
- Что вы видите на дне этой реки?
- Как Вы достанете до этого дна, чтобы проверить, что там на дне?
- Кипит ли в этой реке жизнь? Водится ли там рыба, другие животные (бобры, выдры, утки, лебеди)?
- Кормит ли эта река кого-нибудь?
- Живут ли по берегам реки люди?
- Какие они, эти люди и где живут?
- Их поселения, города это или деревни? Или одинокие шалаши рыбаков?
- Встречаются ли на реке по пути её к океану запруды, плотины, водовороты, подводные камни, водопады, пороги?
- Уходит ли Ваша река в трубу, в песок?
- Построены ли через неё мосты?
- Если есть мосты, то опишите их.
- Сливаются ли ваша река с какой-нибудь другой рекой в каком-то определённом месте?
- Не размыты ли берега Вашей реки?

- Чем Вы укрепите её берега? Опишите эти укрепления.
- Не заилено ли русло?
- Как Вы бы могли облагородить русло своей реки?
- Какой транспорт идёт по Вашей реке?

Отвечая на эти и ряд других (придуманных Вами по ходу) вопросов-характеристик, можно наглядно, воочию представлять себе события Вашей жизни. Увиденные метафорически, они станут просты и понятны, как счёт на палочках или на яблоках для первоклассника. Каждый раз, представляя себе свой карьерный путь в виде реки Жизни, задавайте один и тот же наводящий вопрос: «Куда я должен естественно течь?»

Проигрывание техник, которые можно делать на рабочем месте или дома.

Техника «Забота о себе».

Суть: сесть удобно с прямым позвоночником, макушкой к небу, стопы на полу, ладони на бёдрах, подбородок слегка взят на грудь; закрыть глаза и перевести фокус внимания на вдох и выдох через ноздри; расслабляясь, начать считать вдохи и выдохи; через 3-4 минуты подобного фокуса внимания начать визуализировать (вспоминать) какую-либо ситуацию из своей жизни (обычно я прошу вспомнить, когда вы не были уверены в себе); далее происходит «подмена» себя на своего любимого человека с просьбой мысленно поддержать его и так далее.

Техника «Мой счастливый день».

Суть: человек в деталях представляет один самый счастливый день из своего будущего: какой он? С чего начинается? Где он просыпается, что делает, с кем проводит время? В течение 5 минут выполняющий технику напитывается чувствами, атмосферой счастья. Все ответы конспектируются в ежедневник, и через год можно сверить, что сбылось, а что – пока нет.

Техника «Магический квадрат»,

Суть: помогает осознать свои цели и принять скрытые желания.

Выполнять данное упражнение следует в спокойной обстановке наедине с самим собой, выделив для него достаточно времени и «освободившись» от ограничений и сомнений, что вы чего-то не достойны. Для выполнения упражнения вам понадобятся различные журналы, близкие вам по интересам, с качественными цветными фотографиями, ножницы, клей и ватман (или просто лист плотной бумаги). Подумайте о том, чего вы действительно хотите в самое ближайшее время или через несколько лет. После этого начинайте составлять фотоколлаж из журнальных картинок, которые в наибольшей степени соответствуют вашим желаниям (при виде картинок должна возникать внутренняя реакция «вот оно!»). Вырезайте и наклеивайте выбранные фотографии, составляя свой собственный «Магический квадрат». Далее еще раз внимательно посмотрите на свой «Магический квадрат» и спрячьте его в укромное место. Точно проверено, что все образы фотографий будут всплывать в вашей памяти, направляя вас в нужное русло для достижения цели.

Помните, что при выполнении данного упражнения очень важно выбирать позитивные, конструктивные фотографии, отражающее ваше развитие.

Обсуждение д/з с предыдущей встречи.

Новое д/з: каждое утро с этого дня, проснувшись, начинайте писать список того, что доставляет вам радость, за что вы благодарны миру, людям, себе, используя для этой цели 15 слов или предложений. Не нужно стараться отбирать правильные или неправильные, важные или неважные ответы. Пишите так, как они приходят в голову. Медиативная техника «Я на своём месте».

Сама техника:

Закрываем глаза, принимаем удобное положение, чтобы ничего не сковывало

Вдох (носом) – выдох (ртом) – 7 дыхательных циклов

Подумайте о своей работе, о том, как вы каждый день встаёте и идёте на неё, как проходит ваш рабочий день, какие обязанности вы выполняете, что вам там нравится, а что нет, какие люди вас окружают, с кем вы дружите, а с кем нет.

Вдох-выдох

Поставьте намерение пойти в ваш обычный офисный день, пережить его, понять, с какими ощущениями вы приходите и уходите.

Вдох-выдох

Приложите левую руку на своё сердце, постарайтесь понять какие чувства и эмоции у вас сейчас поднимаются

Вдох-выдох

Почувствуйте, как давно с вами эти эмоции, возможно, они были не только у вас, но и у ваших предков, которые воспринимали свою работу, потому что так было нужно

Вдох-выдох

Дайте место, время и внимание своим чувствам и эмоциям, почувствуйте, как они начинают интересно себя вести в вашем теле

Вдох-выдох

Какие ещё чувства и эмоции к вам сейчас приходят? Не гоните их.

Вдох-выдох

Разрешите себе сейчас продышать эти чувства, эти эмоции (частое дыхание ртом) – обе руки на животе (живот активно работает)

Вдох-выдох

Как сейчас двигаются эти чувства и эмоции в вашем теле? Сейчас может много всплыть (переживания, установки), проговорите вслух

Вдох-выдох

А теперь представьте себе другое место, место, в котором вам бы хотелось оказаться, место, в котором вам очень хорошо. Подумайте, что вы там делаете, чем занимаетесь, что вам там нравится.

Глубже вдох – глубже выдох

Почувствуйте что всё, что вы чувствовали раньше, этого с вами уже нет. Сейчас совсем другие энергии, другие ощущения, другие состояния.

Глубже вдох – глубже выдох

Скажите себе: «Я беру из этого места всё самое лучшее. Всё то, что будет придавать мне сил ежедневно. Я справлюсь с любой ситуацией, какой бы сложной она не казалось. Я всегда выбираю себя. Всегда. При любых обстоятельствах. Я много сделала в своей жизни. Смогла один раз, смогу и ещё раз».

Глубже вдох – глубже выдох

Вернитесь к себе, почувствуйте своё тело, почувствуйте изменения, которые сейчас уже ощущаются

Вдох-выдох

Какие желания и ощущения появились? (свобода, расслабленность)

Возвращаемся

Вдох-выдох

Какое состояние у вас сейчас? Что чувствуете?

Открываем глаза

Обсуждение техники.

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

### **Консультация № 8– «Я помогаю»**

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: анализируем как можно помочь не только другому, но в первую очередь, себе

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Как помочь себе самому », методы саморегуляции.

Техника «Простые методы помощи себе»

Суть: найти возможность увидеть, как можно наполнить себя ресурсом. По кругу перечислить способы, как можно наполнить себя ресурсом. Каждый по очереди называет 1 способ. Примерные варианты: классическая музыка, прогулки на природе, полноценный сон, вдыхание свежего воздуха, размышления о позитивных вещах, расслабленные мышцы, созерцания красивого пейзажа или фото с близкими людьми, поездка в отпуск и т.д.

Дыхательная техника.

Суть: нужно сесть, принять удобное положение тела и сосредоточиться на дыхании. Считая до четырёх, следует сделать глубокий и медленный вдох (используйте брюшное дыхание). Затем нужно задержать дыхание и также досчитать до четырёх. После этого требуется, считая уже до шести, сделать плавный выдох. Далее нужно снова задержать дыхание, считая до четырёх. Уже после пяти минут выполнения этого дыхательного упражнения вы заметите, что ваше состояние стало более уравновешенным и спокойным.

Техника монотонных ритмичных движений.

Суть: уметь снимать мышечные зажимы на рабочем месте. Нужно задать темп организму с помощью монотонных ритмичных движений: движения большими пальцами рук в «полузамке», перебирание бусинок на бусах, перебирание чётков, ходьба – на два шага вдох, на пять шагов выдох.

Словесные техники.

Суть: благоприятно воздействовать на организм через самовнушение. Использовать 3 способа: самоприказы – самопрограммирование -

самоодобрение (самопоощрение).

Образная техника «Градусник».

Суть: активизировать работу центральной нервной системы. Необходимо удобно сесть и закрыть глаза. Дышать медленно и глубоко. Прочувствовать эмоциональное состояние, в котором находишься сейчас. Представить, что оно находится внутри градусника, который находится внутри нас. Определить, что необходимо сделать для лучшего самочувствия: понизить или повысить показания шкалы. Представить, как, воздействуя на шкалу, можно изменить показания до желаемого уровня. Побывать в новом состоянии несколько минут. Открыть глаза и с новыми силами вернуться к повседневным делам.

Техника «Инвентаризация ресурсов».

Суть: работа с метафорическими картами, ресурсная колода, авторы К. Писаревский и Е. Баксан. Взять чистый лист бумаги и записать свои важные сферы жизни. Например: 1. Работа и карьера 2. Финансы 3. Семья и личные отношения 4. Окружение и друзья 5. Хобби и впечатления 6. Здоровье, тело 7. Личностный рост. Поочередно, к каждой сфере взять по 3-5 карт в открытую. Отвечая на вопросы: какие ресурсы у меня есть (на что могу опираться)? Какие ресурсы мне сейчас необходимы? Далее необходимо проанализировать и обсудить: Как можно воспользоваться имеющимися ресурсами? Какие ресурсы ещё нужно развить и чем наполниться? На каждый необходимый ресурс, найти по несколько способов, как его можно получить.

Обсуждение д/з с предыдущей встречи.

Новое д\з: написать 22 способа наполнить себя ресурсами.

Подведение итогов встречи: Сравните свое состояние в начале и в конце встречи? Что вас встревожило? Что вызвало положительные эмоции? Что вы унесете с собой?

## Консультация № 9– «Я помню»

Регламент встречи – 90 минут.

Цель: запомнить, что надо нести дальше и куда двигаться

Структура консультации:

Вводное слово (описание структуры работы)

Работа со спектрокартами (У. Халкола, А.И. Копытин)

Открытым способом выбрать карту, соответствующую своему сегодняшнему состоянию. Обсуждение спектрокарт участников.

Просветительская лекция на тему «Что делать дальше, как не забывать о своём состоянии».

Техника «Мои ценности».

Суть: работа с МАП (метафорические ассоциативные предметы) «Мешочек сокровищ», автор Ульяна Хамзина. Вытаскивая предметы задавать себе вопрос: 1) какая я? 2) какая самая важная ценность? 3) Какой он/она? 4) Какова его/её самая важная ценность? 5) Что нас объединяет? 6) В чём наша основная сложность? 7) Через что её можно решить?

Техника «Через 2 года».

Суть: формирование взгляда на своё настоящее путём перенесения в будущее, в котором сегодняшние проблемы уже давно нашли своё решение. Необходимо закрыть глаза, сесть поудобнее и максимально расслабиться. Представить, что прошло 2 года. И вы, нынешний, приходите к себе такому, каким вы станете завтра. Для удобства нужно назвать будущее, завтрашнее «Я» - «Он». Спросить, помнит ли «Он» об этой попытке изменить свою жизнь? Удалось ли, повлиять на его жизнь, на то, каким он стал сегодня? «Он» может ответить «да», «нет», «не знаю». Обсуждение в группе.

Упражнение «Выйти из круга».

Суть: определить способность достигать поставленной цели, находить выход из сложных ситуаций, умение не теряться в испытаниях, бороться на

пределе душевных сил и, с другой стороны, доверять людям. Необходимо встать в круг и взяться за руки. Желающий входит в круг с задачей выйти, вырваться из круга за 2-3 минут. Тот, кто не сможет этого сделать, считается погибшим. Круг не имеет желания его выпустить, но если у кого-то такое желание появится, он может это сделать. Тот, кто выпустил, ничем не рискует: следующий участник войдёт в круг по желанию. Круг – не железная клетка, шанс выйти он даёт каждому. Круг выпустит только того, кто докажет своё желание жить, кто будет использовать все свои возможности. Далее идёт обсуждение того, как каждый выходил из круга.

Упражнение «Письмо благодарности себе за работу».

Суть: найти ресурс, уметь благодарить себя за достижения. Взять листочек и ручку и поблагодарить себя за работу.

Медитивная техника «Я живу, так как я хочу».

Суть: формирование оптимизма, укрепление уверенности. Необходимо занять удобное положение, закрыть глаза и расслабиться.

Сама техника:

Вдох (носом) – выдох (ртом) – 7 дыхательных циклов

Представьте

Вдох-выдох

Представьте себе, что у вас есть все, о чём можно мечтать. Что это может быть?

Вдох-выдох

Потрогайте то, что вас окружает. Вдохните запах, побудьте в приятной вам обстановке.

Вдох-выдох

Прислушайтесь к себе, к своему телу, к своим ощущениям сейчас.

Вдох-выдох

Представьте, кто есть вокруг вас, какие люди вас окружают, кого бы вы взяли с собой в свой успех?

Вдох-выдох

Поблагодарите их, за то, что они с вами.

Вдох-выдох

Разрешите себе сейчас побыть в этом состоянии, с этими людьми

Вдох-выдох

Как сейчас двигаются эти чувства и эмоции в вашем теле?

Вдох-выдох

Прочувствуйте, что все, о чём мечтают многие, у вас есть. Задумайтесь, а куда теперь?

Глубже вдох – глубже выдох

Представьте себе, что дальше вы тоже не стоите на месте, вы двигаетесь, развиваетесь, растёте дальше.

Почувствуйте что всё, что вы чувствовали раньше, этого с вами уже нет. Сейчас совсем другие энергии, другие ощущения, другие состояния.

Глубже вдох – глубже выдох

Скажите себе: «Со мной идут рука об руку успех, у меня есть всё, что я хочу, близкие люди со мной рядом. Я буду идти к своим целям не смотря ни на что. Я добьюсь того чего хочу. У меня та жизнь, которую я хочу. Я полна сил и ресурсов».

Глубже вдох – глубже выдох

Вернитесь к себе, почувствуйте своё тело, почувствуйте изменения, которые сейчас уже ощущаются

Вдох-выдох

Какие желания и ощущения появились? (свобода, расслабленность)

Возвращаемся

Вдох-выдох

Какое состояние у вас сейчас? Что чувствуете?

Открываем глаза

Обсуждение техники.

Обсуждение предыдущего д/з.

Д/з: Упражнение «Список моих успехов».

Чтобы укрепить уверенность в себе, возьмите за правило вспоминать о своих хороших качествах и успехах и забывать о промахах. Успех порождает успех. Маленькие удачи - это ступеньки к крупным достижениям. Первым делом надо составить список собственных достоинств и в дальнейшем методично его пополнять. Записывайте все, что вам в себе нравится, все свои положительные качества. Опишите случаи, когда вы добивались успеха, причем где угодно: дома, на работе, в школе и т.д. Продолжайте расширять список по мере того, как что-то вспоминается или совершается. Придерживаясь подобной практики, то есть, чаще вспоминая о своих успехах и хороших качествах и реже обращая внимание на неудачи, вы вскоре заметите, что добиваетесь даже больших успехов, чем мечтали.

Заключительное подведение итогов: Сравните свое состояние в начале наших встреч и сейчас? Какие изменения с вами произошли? Что вы унесете с собой?

### 330 СПОСОБОВ БЫТЬ В РЕСУРСЕ

1. Выбросить из дома лишний хлам.
2. Провести ревизию гардероба – выбросить все, что не носите, что вам не нравится, не идет.
3. Провести ревизию косметики.
4. Провести ревизию посуды – выбросить все с отколотыми краями, ободраным дном, то, что не нравится и не вдохновляет.
5. Ревизия своих украшений и бижутерии.
6. Провести ревизию домашнего текстиля – постельного белья, полотенец.
7. Удалить лишние файлы из компьютера.
8. Провести один день без интернета.
9. Поменять постельное белье.
10. Провести один день без компьютера.
11. Провести один день без социальных сетей.
12. Удалить старые телефонные номера или «друзей» в социальных сетях, с которыми вы не общаетесь.
13. Отказаться от предложения, которое вам не нравится.
14. Перестать общаться с людьми, после общения с которыми вам тяжело.
15. Уволиться с ненавистой работы.
16. Выбросить все, что напоминает вам ваших бывших мужчин.
17. Вымыть дома полы.
18. Затеять дома ремонт.
19. Продумать дизайн квартиры.
20. Вымыть окна и зеркала.
21. Помыть посуду – особенно если сейчас внутри есть злость или обиды.
22. Сходить к врачу – например, к стоматологу.

23. Сделать то, что давно откладывала на потом.
24. Очистить пространство дома – способов для этого много.
25. Написать список, что нужно сделать в ближайшее время.
26. Написать письмо обид человеку, с которым сложные отношения.
27. Разложить удобно и красиво свои рукодельные богатства.
28. Сделать дома перестановку.
29. Применить принципы Васту или Фэн-Шуй для гармонизации пространства дома.
30. Правильное питание – пересмотреть свой рацион и внести коррективы.
31. Принять ванну с морской солью.
32. Принять ванну.
33. Принять ванну с ароматическими маслами.
34. Сделать массаж всего тела.
35. Сделать маску для рук.
36. Сделать ванночку и пилинг для ног.
37. Сделать массаж стоп.
38. Выспаться.
39. Пользоваться любимыми духами.
40. Сходить в парикмахерскую (а дальше возможны варианты:)).
41. Сделать масляный массаж.
42. Сделать сеанс рейки.
43. От души поохотать.
44. Поспать днем.
45. Замедлить свою походку и темп своей жизни.
46. Сходить в настоящее SPA.
47. Принять ванну с пеной.
48. Носить длинные юбки и платья.
49. Сделать лимфодренажный массаж.
50. Купить себе красивые заколки и резинки для волос.

51. Вплести в волосы живые цветы.
52. Держать осанку.
53. Сходить к остеопату.
54. Сделать обертывание для тела.
55. Носить только красивую одежду, которая вам нравится и идет.
56. Сделать маску для лица.
57. Позаниматься растяжкой своего тела.
58. Сделать маску для волос.
59. Нанести макияж, даже если вы никуда не идете.
60. Заплести себе красивую косу.
61. Зажечь арома лампу с нужным сейчас маслом.
62. Зажечь ароматические палочки.
63. Завить локоны.
64. Написать на листочке не менее 20 своих достоинств.
65. Красиво уложить волосы.
66. Надеть дома красивые туфли.
67. Сделать новую прическу.
68. Сделать маску из водорослей.
69. Сделать маску для глаз.
70. Купить себе новую косметику.
71. Сделать скраб для тела.
72. Сделать себе медовый массаж.
73. Сделать массаж лица.
74. Сходить к косметологу.
75. Провести чистку лица.
76. Сходить в баню.
77. Провести день лени – весь день лежать в кровати и не корить себя за это.
78. Поплакать, если настроение не очень хорошее.
79. Сходить в бассейн.

80. Позаниматься йогой.
81. Потанцевать дома, со шваброй.
82. Сходить на урок танцев.
83. Хвалить себя, делать себе комплименты.
84. Фотографировать – город, людей, животных, цветы.
85. Вести свой тайный дневник.
86. Почитать красивые стихи.
87. Прогуляться пешком в одиночестве.
88. Сделать маникюр.
89. Принять душ – теплый или контрастный – по настроению.
90. Сделать педикюр.
91. Выпить травяного чая.
92. Сделать альбом своих красивых фотографий.
93. Вымыть волосы! Иногда мы забываем такой простой способ :).
94. Поесть полезные сладости – фрукты, сухофрукты.
95. Позаниматься аквааэробикой.
96. Помолиться. От души.
97. Сходить в турецкий хамам.
98. Напитывать себя любовью.
99. Сделать гимнастику для тела – или хотя бы просто разминку.
100. Прогуляться быстрым шагом минут тридцать.
101. Покататься на велосипеде – или на велотренажере.
102. Покататься на коньках.
103. Покататься на роликах.
104. Вести блог в сети интернет.
105. Попрыгать через скакалку.
106. Обнять саму себя крепко-крепко.
107. Покрутить обруч.
108. Попробовать новый макияж, прическу — перевоплотиться.

109. Прогуляться по берегу реки или моря – смотря какой водоем у вас есть в наличии.
110. Прогуляться по лесу или хотя бы по парку.
111. Обнять несколько деревьев в лесу.
112. Приготовить что-нибудь новое.
113. Встать до восхода солнца.
114. Послушать красивую музыку.
115. Накрыть красивый стол с самой красивой посудой – без повода.
116. Поставить ритмичную музыку – и попрыгать под нее.
117. Посмотреть хороший фильм о любви.
118. Снова пересмотреть свой любимый фильм.
119. Сходить в кино на мелодраму.
120. Расчесывать волосы с любовью.
121. «Мимиковый» самомассаж – покривляться перед зеркалом.
122. Надеть самое красивое платье – без повода, просто так.
123. Почитать хорошую книгу.
124. Приготовить пирожки по бабушкиному или маминному рецепту.
125. Приготовить свое любимое блюдо.
126. Перечитать любимую книгу.
127. Послушать лекции о женской природе, отношениях.
128. Зажечь дома свечи вечером, просто так, без повода.
129. Перемерить все свои наряды.
130. Побывать одной, в тишине, хотя бы десять минут.
131. Испечь вкусный торт или пирог.
132. Зарыться в песок и полежать так какое-то время.
133. Помечтать о том, что бы ты хотела через пять лет в своей жизни – и записать это.
134. Послушать лекции Руслана Нарушевича.
135. Пораньше лечь спать.

136. Надеть самое красивое белье, просто так.
137. Встретить рассвет солнца на улице – увидеть его своими глазами.
138. Проводить солнце во время заката.
139. Погулять под Луной.
140. Сделать красивую фотосессию для себя.
141. Искупаться в реке, море или озере.
142. Сделать коллаж своих желаний.
143. Слушать духовную музыку.
144. Петь духовную музыку – мантры, молитвы.
145. Сходить в храм на службу.
146. Начать изучать новый иностранный язык.
147. Заняться медитацией.
148. Посидеть у огня – костер, камин, печь, свечка – форма не так важна.
149. Начни изучать историю древних цивилизаций.
150. Нарисовать свое генеалогическое древо. Узнать побольше о своих предках. Когда ты видишь корни, то легче работать с ветками дерева.
151. Купить книгу «Очарование женственности» и прочитать ее.
152. Смотреть на звездное небо.
153. Полежать на траве.
154. Перестать умничать и спорить по любому поводу.
155. Быть целомудренной – в одежде и в отношениях.
156. Позвонить и поболтать по телефону с подругами.
157. Встретиться с подругой.
158. Устроить девичник.
159. Распланировать какое-нибудь мероприятие. Например, грядущий день рождения. Или отпуск. Или выходной день.
160. Напечь блинов для близких.
161. Организовать самодеятельность. Например, выступление с поздравлением на корпоративном празднике или чем-то дне рождения. Ты

можешь спеть, станцевать, переделать стихи или песни, сделать стенгазету...

И вообще-то, для этого повод не нужен.

162. Вести дневник благодарности – мужу, жизни – не важно.

163. Устроить взаимную фотосессию с подругой.

164. Попросить кого-то о помощи.

165. Общение с духовными учителями.

166. Повспоминать с родителями радостные эпизоды из детства.

167. Выбраться с подругами в сауну – и поболтать, и красоты навести.

168. Устроить встречу по интересам – например, клуб молодых мам.

169. Сходить к кому-то в гости.

170. Говорить мужу «Да».

171. Пригласить домой гостей.

172. Сделать кому-нибудь подарок без повода.

173. Отправить кому-нибудь бумажную открытку.

174. Написать кому-нибудь письмо на бумаге – и отправить его.

175. Пообщаться с родными – по телефону или вживую.

176. Сходить в гости к родителям – или пригласить их к себе.

177. Съездить в отпуск всей семьей.

178. Поиграть с ребенком в какую-нибудь интересную игру.

179. Мастерить с детьми поделки или рисунки.

180. Составить для кого-то букет самой.

181. Позаботиться о здоровье близких – купить им витамины, например, или записать к врачу.

182. Поговорить по душам с близким человеком.

183. Прогуляться с близкими – прогулки укрепляют отношения.

184. Понежиться с детьми в кровати.

185. Поиграть в бои подушками.

186. Принять вместе ванну с уточками и игрушками.

187. Угостить кого-нибудь своими пирожками.

188. Подарить цветы маме или свекрови.
189. Купить цветы самой себе.
190. Подарить кому-нибудь плоды своего рукоделия.
191. Обнять любимых и близких.
192. Помочь кому-то от всей души.
193. Говорить комплименты другим женщинам.
194. Благодарить близких за все, что они делают для вас.
195. Поиграть с близкими в «крокодила» — игра, где нужно отгадывать слова.
196. Поиграть с семьей в «Твистер».
197. Поиграть с близкими в слова и города.
198. Поиграть в жмурки – с мужем и детьми.
199. Поиграть в настольные игры.
200. Поухаживать за домашними растениями и цветами.
201. Отгадывать шарады вместе с семьей.
202. Поводите хороводы – с родными безо всякого повода.
203. Поиграть в стихосложение – когда каждый говорит по одной строке, но все должно быть в рифму.
204. Вместе с любимыми нарисовать большую картину.
205. Молиться за других людей.
206. Устроить сюрприз кому-то из близких.
207. Украсить дом цветами.
208. Погладить кошку или собаку.
209. Поиграть со своим домашним питомцем.
210. Навести красоту своему животному – вымыть, расчесать, нарядить.
211. Погладить рубашки любимому.
212. Починить одежду своих близких – пришить пуговицы, заштопать дырки.
213. Делегировать часть своих домашних обязанностей.
214. Освящать еду или молиться во время приготовления и перед тем, как ее

съесть.

215. Устроить пикник на природе.

216. Отправиться с близкими в поход с палатками.

217. Сделать для себя свой травяной чай.

218. Сшить куклу.

219. Вышить картину крестиком.

220. Сшить мишку или зайку.

221. Сплести мандалу.

222. Сходить на Расстановки.

223. Сделать семейную фотосессию в фамили-луке (когда все в одинаковой одежде).

224. Написать рассказ или эссе.

225. Поделиться лекциями и книгами с подругами.

226. Сделать фотосессию в свадебном платье.

227. Обучать девочек каким-то женским премудростям.

228. Поскакать в «резиночку» — как в детстве.

229. Написать свой список 101 желание и мечтание.

230. Исполнить свою мечту.

231. Изучать историю моды.

232. Посмотреть показы дизайнеров с женственными нарядами.

233. Сварить мыло или массажную плитку.

234. Создавать уют в доме.

235. Продумать свой стиль одежды.

236. Завести красивую тетрадку для записей.

237. Купить цветные ручки с блестками – и вести ими дневник.

238. Завести анкету для подружек – как когда-то в школе.

239. Связать что-нибудь крючком или спицами.

240. Сшить юбку или платье.

241. Свалить игрушку.

242. Вышить бисером красивую картину.
243. Нарисовать картину – гуашью, акварелью, маслом.
244. Попробовать интуитивное рисование – левой рукой, отпустив руки в свободное плавание.
245. Попробовать «волшебное» рисование – рисовать картины на сбычи мечтаний – используя красивые краски, блестки, перламутр.
246. Сплести что-то в технике макраме.
247. Сочинить стихотворение.
248. Попробовать смастерить поделку в технике оригами.
249. Попробовать сделать декупаж.
250. Петь – свои любимые песни, когда душа поет.
251. Красиво нарезать овощи и фрукты – попробовать технику карвинга.
252. Расписать какой-то предмет посуды.
253. Научиться рисовать хной по телу – «мехенди».
254. Сделайте поделку из пластилина – помните еще, как это делается?.
255. Слепить что-нибудь из глины, а потом поделку можно расписать, запечь и кому-нибудь подарить.
256. Сделать самой себе украшение.
257. Научиться играть на пианино или другом музыкальном инструменте.
258. Сходить на вокальный тренинг и узнать, что петь могут все.
259. Посадить новое домашнее растение.
260. Взять несколько уроков по танцу живота – хотя бы через интернет.
261. Попробовать индийские танцы.
262. Поучиться современным танцам.
263. Научиться танцевать балльные танцы.
264. Посетить курсы актерского мастерства.
265. Позволить себе быть нелогичной и непоследовательной.
266. Сходить на танцевальные импровизации – или устроить такую прямо у себя дома.

267. Сходить на консультацию к стилисту.
268. Покататься на лошади – или хотя бы покормить ее, погладить.
269. Сходить на консультацию к астрологу.
270. Начать изучать астрологию и влияние планет.
271. Начать изучать психологию и науку отношений.
272. Пообщаться с коровами – может быть, даже попробовать подоить.
273. Сходить на консультацию к психологу.
274. Вкладывать любовь в пищу, которую готовите.
275. Побродить по книжному магазину.
276. Походить по рукодельному магазину.
277. Устроить себе «зыринг» — это почти шоппинг, с примерками и магазинами, но когда вы в итоге ничего не покупаете, а только присматриваетесь.
278. Купить важные мелочи для дома.
279. Купить себе новый фартук.
280. Купить себе новую маленькую сумочку.
281. Сходить в свадебный салон и померить свадебные платья.
282. Купить себе новое платье.
283. Купить себе новые аксессуары – бусы, браслет или серьги.
284. «Одеть» домашних – купить новую рубашку мужу или кроссовки ребенку.
285. Купить себе сари и научиться его надевать.
286. Купить себе новый платок или шарфик.
287. Купить интересные декоративные элементы для дома.
288. Продумать и сотворить для семьи фэмили-лук – похожую одежду для всех членов семьи (один тон, один стиль).
289. Купить себе новые туфли.
290. Купить себе новое красивое белье.
291. Купить новую домашнюю утварь – полотенца, белье.

292. Купить красивую посуду – тарелки, сковородки, вилки.
293. Купить себе мягкую игрушку – для того, чтобы спать с ней.
294. Купить себе (!!!!) куклу.
295. Купить свои любимые продукты.
296. Купить себе путевку в теплые страны.
297. Начать собирать свою коллекцию – например, принцесс.
298. Сходить в магазин.
299. Сходить в театр.
300. Сходить в музей.
301. Сходить в кино.
302. Сходить на выставку.
303. Сходить в храм.
304. Сходить в океанариум.
305. Сходить в оперу.
306. Сходить на балет.
307. Сходить на концерт любимой группы.
308. Сходить в зоопарк.
309. Съездить в паломничество.
310. Пройтись с экскурсионной группой по родному городу – увидеть его другими глазами.
311. Прогуляться по набережной.
312. Сходить в любимое кафе – одной, насладиться вкусом любимых блюд.
313. Сходить на интересный семинар.
314. Сходить на хороший женский тренинг.
315. Посетить кулинарный мастер-класс.
316. Сходить на рукодельный мастер-класс.
317. Организовать встречу единомышленниц
318. Посетить мастер-класс по визажу и макияжу.
319. Сходить на мастер-класс по прическам.

320. Посетить мастер-класс по шитью.
321. Сходить на мастер-класс по уходу за собой.
322. Посетить мастер-класс по декупажу.
323. Сходить на мастер-класс по скрапбукингу.
324. Отправиться в путешествие.
325. Покормить бездомных животных.
326. Покормить нуждающихся.
327. Покормить птиц семечками.
328. Отдать кому-то ненужные вам вещи.
329. Помочь незнакомым людям между делом.
330. Пожертвовать деньги тому, кому они сейчас нужны (внимательно выбирайте, кому именно доверять средства).

### **Способы саморегуляции эмоционального состояния.**

#### **Мускулатура.**

Самый простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции — расслабление мимической мускулатуры. Научившись расслаблять лицевые мышцы, а также произвольно и сознательно контролировать их состояние, можно научиться управлять и соответствующими эмоциями. Чем раньше (по времени возникновения эмоций) включается сознательный контроль, тем более эффективным он оказывается. Так, в гневе сжимаются зубы, меняется выражение лица. Возникает это автоматически, рефлекторно. Однако стоит "запустить" вопросы самоконтроля ("Не сжаты ли зубы?", "Как выглядит мое лицо?"), и мимические мышцы начинают расслабляться.

#### **Дыхание.**

Важным резервом в стабилизации своего эмоционального состояния является совершенствование дыхания.

Методика выполнения дыхательных упражнений:

1. Сядьте на стул (боком к спинке), выпрямите спину и расслабьте мышцы шеи.

2. Руки свободно положите на колени, и закройте глаза, чтобы никакая визуальная информация не мешала вам сосредоточиться. Сосредоточьтесь только на своем дыхании.

3. При выполнении дыхательного упражнения дышите через нос, губы слегка сомкнуты (но не сжаты).

В течение нескольких минут просто контролируйте свое дыхание. Обратите внимание на то, что оно легкое и свободное. Ощутите, что вдыхаемый воздух более холодный, чем выдыхаемый. Следите лишь за тем, чтобы дыхание было ритмичным.

Теперь обратите внимание на то, чтобы во время вдоха и выдоха не включались вспомогательные дыхательные мышцы — особенно при вдохе не следует расправлять плечи. Они должны быть расслаблены, опущены и слегка отведены назад. После вдоха, естественно, должен последовать выдох. Однако попытайтесь продлить вдох. Это вам удастся, если, продолжая вдох, вы как можно дольше удержите от напряжения мышцы грудной клетки. Думайте о том, что теперь вам предстоит продолжительный выдох. Глубокий вдох и последующий продолжительный выдох повторите несколько раз.

Визуализация.

Эффективной эмоциональной саморегуляции способствует также использование приемов воображения или визуализации. Визуализация — это создание внутренних образов в сознании человека, то есть активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, а также их комбинаций. Визуализация помогает человеку активизировать его эмоциональную память, воссоздать те ощущения, которые он испытал когда-то.

Изменение направленности сознания. Варианты этого способа саморегуляции разнообразны. Отключение (отвлечение) состоит в умении

думать о чем угодно, кроме эмоциогенных обстоятельств. Отключение требует волевых усилий, с помощью которых человек пытается сосредоточить внимание на представлении посторонних объектов и ситуаций. Отвлечение использовалось и в русских лечебных заговорах как способ устранения отрицательных эмоций.

Переключение связано с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т. п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности. Переключение внимания с мучительных раздумий на деловую сторону даже предстоящей деятельности, осмысление трудностей через их анализ, уточнение инструкций и заданий, мысленное повторение предстоящих действий, сосредоточение внимания на технических деталях задания, тактических приемах, а не на значимости результата, дает лучший эффект, чем отвлечение от предстоящей деятельности.

Снижение значимости предстоящей деятельности или полученного результата осуществляется путем придания событию меньшей ценности или вообще переоценки значимости ситуации по типу "не очень-то и хотелось", "главное в жизни не это, не стоит относиться к случившемуся, как к катастрофе", "неудачи уже были, и теперь я отношусь к ним по-другому" и т. д..

Снять у себя эмоциональное напряжение помогают следующие способы:

1. Получение дополнительной информации, снимающей неопределенность ситуации.

2. Разработка запасной отступной стратегии достижения цели на случай неудачи (например, если не поступлю в этот институт, то пойду в другой).

3. Откладывание на время достижения цели в случае осознания невозможности сделать это при наличных знаниях, средствах и т. п.

4. Физическая разрядка, поскольку при сильном эмоциональном переживании организм дает мобилизационную реакцию для интенсивной мышечной работы, нужно ему дать эту работу. Для этого можно совершить длительную прогулку, заняться какой-нибудь полезной физической работой и т. д. Иногда такая разрядка происходит у человека как бы сама собой: при крайнем возбуждении он мечется по комнате, перебирает вещи, рвет что-либо и т. д. Тик (непроизвольное сокращение мышц лица), возникающий у многих в момент волнения, тоже является рефлекторной формой моторной разрядки эмоционального напряжения.

5. Слушание музыки.

6. Написание письма, запись в дневнике с изложением ситуации и причины, вызвавшей эмоциональное напряжение.

Рекомендуют разделить лист бумаги на две колонки. В левую следует записать в порядке убывания значимости все отрицательные последствия события. В правую — то, что можно противопоставить случившемуся, если возможно, то и положительные последствия, в том числе извлеченные уроки. Таким образом, можно отличить неудачу от катастрофы, неурядицу от беды. Этот способ больше подходит для людей замкнутых и скрытных. Использование этого аналитического способа возможно и при диалоговом варианте, когда кто-то другой показывает субъекту значимость свершившегося в другом свете (по принципу «нет худа без добра»).

## Приложение Г

Таблица 1. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по работе с метафорическими картами «Деревья как образ человека» (колоды, разработанные Г. Кац, Е. Мухаматулиной)

№	Участники	Стаж работы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Общий уровень
1	Валентина	5 лет	14	28	2	Средний
2	Ольга Ю.	11 лет	35	22	0	Высокий
3	Ольга С.	12 лет	15	32	3	Средний
4	Татьяна	9 лет	26	10	4	Высокий
5	Юлия Е.	18 лет	6	24	11	Средний
6	Ирина	8 лет	8	25	9	Средний
7	Анастасия М.	15 лет	10	25	4	Средний

Таблица 2. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по работе с метафорическими картами «Дороги» (колоды, разработанные Г. Кац, Е. Мухаматулиной)

№	Участники	Стаж работы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Общий уровень
1	Валентина	5 лет	22	22	10	Средний
2	Ольга Ю.	11 лет	24	0	0	Высокий
3	Ольга С.	12 лет	10	14	0	Средний
4	Татьяна	9 лет	12	23	4	Средний
5	Юлия Е.	18 лет	12	14	0	Средний
6	Ирина	8 лет	4	26	14	Средний
7	Анастасия М.	15 лет	28	20	15	Высокий

Таблица 3. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по методике незаконченных предложений

№	Участники	Стаж работы	Положительное	Нейтральные	Отрицательные	Показатель
1	Валентина	5 лет	3	9	0	Нейтральный
2	Ольга Ю.	11 лет	6	6	0	Нейтральный
3	Ольга С.	12 лет	5	7	0	Нейтральный
4	Татьяна	9 лет	5	7	0	Нейтральный
5	Юлия Е.	18 лет	3	9	0	Нейтральный
6	Ирина	8 лет	2	10	0	Нейтральный
7	Анастасия М.	15 лет	0	12	0	Нейтральный

## Приложение Г

Таблица 4. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по тесту «Диагностика профессионального выгорания» С. Джексона и К. Маслач в адаптации Н.Е. Водопьяновой

№	Участники	Стаж работы	ЭИ	Д	РЛД	Общий балл	Общий уровень
1	Валентина	5 лет	9	2	19	30	Низкий
2	Ольга Ю.	11 лет	14	5	16	35	Низкий
3	Ольга С.	12 лет	10	7	16	33	Низкий
4	Татьяна	9 лет	13	10	8	31	Средний
5	Юлия Е.	18 лет	10	4	18	37	Средний
6	Ирина	8 лет	28	2	10	40	Низкий
7	Анастасия М.	15 лет	19	10	18	47	Средний

Условные обозначения:

ЭИ – эмоциональное истощение

Д – деперсонализация

РЛД – редукция личных достижения

Таблица 5. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко  
Компонент «Напряжения»

№	Участники	Стаж работы	ППО	НС	ЗК	Тид	%	Симптом
1	Валентина	5 лет	15	0	18	9	44	СК
2	Ольга Ю.	11 лет	14	18	9	16	35	НС
3	Ольга С.	12 лет	10	37	15	36	38	СЛ
4	Татьяна	9 лет	13	10	13	24	31	НС
5	Юлия Е.	18 лет	16	41	18	31	68	СЛ
6	Ирина	8 лет	32	2	9	23	45	СК
7	Анастасия М.	15 лет	20	8	13	0	47	СК

Условные обозначения:

ППО – переживание психотравмирующих обстоятельств

НС – неудовлетворенность собой

ЗК – "загнанность в клетку"

ТД – тревога и депрессия

## Приложение Г

Таблица 6. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Компонент «Резистенция»

№	Участники	Стаж работы	НИЭР	ЭНД	РСЭ	РПО	%	Симптом
1	Валентина	5 лет	18	18	14	20	34	СК
2	Ольга Ю.	11 лет	10	15	26	33	30	НС
3	Ольга С.	12 лет	11	17	16	19	25	НС
4	Татьяна	9 лет	26	0	8	24	51	СЛ
5	Юлия Е.	18 лет	20	14	38	32	37	НС
6	Ирина	8 лет	33	27	40	31	38	СК
7	Анастасия М.	15 лет	16	30	38	22	32	СК

Условные обозначения:

НИЭР – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование

ЭНД – эмоционально-нравственная дезориентация

РСЭ – расширение сферы экономики

РПО – редукция профессиональных обязанностей

Таблица 7. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко

## Компонент «Истощение»

№	Участники	Стаж работы	ЭД	ЭО	ЛО	ПН	%	Симптом
1	Валентина	5 лет	29	30	19	22	30	СК
2	Ольга Ю.	11 лет	16	18	22	30	24	НС
3	Ольга С.	12 лет	24	17	16	19	22	НС
4	Татьяна	9 лет	22	12	6	24	51	СЛ
5	Юлия Е.	18 лет	20	14	38	38	37	СК
6	Ирина	8 лет	23	37	40	31	38	СК
7	Анастасия М.	15 лет	29	30	38	22	32	СК

Условные обозначения:

ЭД – эмоциональный дефицит

ЭО – эмоциональная отстраненность

ЛО – личностная отстраненность

ПН – психосоматические и психовегетативные нарушения

## Приложение Г

Таблица 8. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко до и после формирующего эксперимента

№	Участники	Стаж работы	Проявление СЭВ (уровни)	
			До	После
1	Валентина	5 лет	Средний	Низкий
2	Ольга Ю.	11 лет	Средний	Низкий
3	Ольга С.	12 лет	Средний	Низкий
4	Татьяна	9 лет	Высокий	Средний
5	Юлия Е.	18 лет	Высокий	Средний
6	Ирина	8 лет	Средний	Низкий
7	Анастасия М.	15 лет	Высокий	Средний

Таблица 9. – Результаты общего уровня СЭВ по совокупности методик до и после формирующего эксперимента

№	Участник и	Т1		Т2		Т3		Т4		Т8		Общий уровень СЭВ	
		до	после	до	после								
1	Валентина	С	С	Н	С	Н	Н	С	Н	С	Н	Средний	Низкий
2	Ольга Ю.	С	В	С	В	Н	Н	С	Н	С	Н	Средний	Низкий
3	Ольга С.	С	С	С	С	Н	Н	С	Н	С	Н	Средний	Низкий
4	Татьяна	С	В	Н	С	Н	Н	В	С	В	С	Высокий	Средний
5	Юлия Е.	Н	С	Н	С	О	Н	В	С	В	С	Высокий	Средний
6	Ирина	Н	С	Н	С	О	Н	В	Н	С	Н	Средний	Низкий
7	Анастасия М.	С	С	Н	В	О	Н	В	С	В	С	Высокий	Средний

## Условные обозначения

Т1 – таблица №1

Т2 – таблица №2

Т3 – таблица №3

Т4 – таблица №4

Т8 – таблица №8

### Статистическая обработка данных после проведения формирующего эксперимента

С целью оценки достоверности сдвига в значениях уровня проявления СЭВ до и после формирующего эксперимента нами был применен Т-критерий Вилкоксона.

Таблица 1. – Расчет критерия Т при сопоставлении замеров уровня проявления СЭВ

№	Участники	уровень проявления СЭВ		Разность	Абсолютное значение	Ранговый номер разности
		До формирующего эксперимента	После формирующего эксперимента			
1	Анастасия М.	3	2	-1	1	4
2	Юлия Е.	3	2	-1	1	4
3	Татьяна	3	2	-1	1	4
4	Ирина	2	1	-1	1	4
5	Валентина	2	1	-1	1	4
6	Ольга Ю.	2	1	-1	1	4
7	Ольга С.	2	1	-1	1	4
Сумма						28

1 - высокий уровень

2 – средний уровень

3 – низкий уровень

Определим гипотезы:

H<sub>0</sub>: Показатели после проведения опыта меньше значений показателей до эксперимента.

H<sub>1</sub>: Показатели после проведения опыта превышают значения показателей до эксперимента.

Сумма по столбцу рангов равна  $\sum=28$

Проведем проверку правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы:

$$\sum x_{ij} = (1+n)n/2 = (1+7)7/2 = 28$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те направления, которые являются нетипичными, в данном случае – положительными. Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия Т:  $T = \sum R_i = 0$

Определим критические значения для Т-критерия Вилкоксона для  $n=7$ :

$$T_{кр} = 0 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 3 \quad (p \leq 0.05)$$

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы "редких", в данном случае отрицательных, направлений не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю. В данном же случае эмпирическое значение Т попадает в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр}(0,01)$ .

Гипотеза  $H_0$  принимается. Показатели после эксперимента не превышают значения показателей до опыта.

Следовательно, в результате проведенных статистических исследований мы принимаем гипотезу  $H_0$  как достоверную на уровне 99% вероятности.