

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»
(КГПУ им. АВ.П. Астафьева)
Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра специальной психологии

Зотова Мария Ивановна

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**Комплексная программа психологической коррекции
профессионального выгорания работников социальной сферы**

Направление подготовки 37.04.10 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психологическое консультирование и психотерапия

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
д-р. мед. наук, профессор С.Н. Шилов
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы
канд. психол. наук, Н.Ю. Верхотурова
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Научный руководитель
канд. мед. Наук, В.Ю. Потылицина
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Обучающийся
Зотова М.И.
(фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Красноярск, 2020

Содержание

Введение.....	3
Глава I Теоретический анализ исследования профессионального выгорания работников социальной сферы.....	7
1.1. Профессиональное выгорание основные понятия.....	7
1.2. Специфика профессиональной деятельности работников социальной сферы.....	14
1.3. Исследование профессионального выгорания у других исследователей.....	22
Выводы по первой главе	29
Глава II Исследование профессионального выгорания работников социальной сферы.....	30
2.1. Организация и методы исследования.....	30
2.2. Результаты исследования.....	34
Выводы по второй главе.....	41
Глава III Комплексная программа психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы.....	42
3.1. Научно-методологическое обоснование развития оптимального уровня стрессоустойчивости педагогов.....	42
3.2. Содержание комплексной программы психокоррекции профессионального выгорания работников социальной сферы.....	46
Выводы по третьей главе.....	73
Заключение	74
Список литературы.....	77
Приложение	86

Введение

Актуальность исследования. Профессиональная деятельность работника социальной сферы очень обширна. В данной сфере осуществляют свою деятельность различные специалисты: психологи, инструкторы, специалисты по социальной работе, социальные работники и многие другие.

Профессиональная деятельность работника социальной службы, независимо от разновидности выполняемой работы, относится к группе специальностей с высокой моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Не редко встречающиеся стрессовые ситуации, в которые попадает специалист социальной сферы в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье работника социальной сферы.

Синдром «выгорания» - является одной из наиболее актуальных проблем современности. По данным статистики ВОЗ, депрессивные расстройства находятся на первом месте среди психосоматических заболеваний. Главной причиной депрессий ВОЗ считает синдром хронической усталости и синдром профессионального «выгорания» на работе.

Профессия социального работника по определению требует значительных эмоциональных вложений, так как связана с общением с людьми и со всеми трудностями, которые из этого вытекают (негативные эмоции, переживания, конфликты), не редко связана со стрессами, ненормированным рабочим днем. Люди такой не простой профессии очень подвержены изменениям настроения и мотивации к труду при конфликтах с коллегами и затруднениями в общении с руководством.

Психологическая коррекция профессионального выгорания актуальна, связано это с многими аспектами в трудовой деятельности работников

социальной сферы. Ведь не всегда правильно организованная работа с коллективом и клиентами, забирающая больше сил и времени, рано или поздно начинает сказываться на работоспособности. И люди начинают перегорать как лампочки. И тогда наступает состояние эмоционального, психического, и физического истощения в результате неразрешенного стресса на рабочем месте. Люди, находящиеся в постоянном стрессе, тревоге, не могут оказывать эффективную помощь. По этой причине в современной науке существует проблема коррекции данного нарушения, ведь она негативно влияет на качество работы сотрудников и их здоровье.

Исходя из всего выше сказанного, хотелось бы разработать, описать комплексную программу коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы, для того чтобы психологи могли применять её в своей практике.

Методологическая основа исследования

Цель: написание комплексной психокоррекционной программы профессионального выгорания работников социальной сферы.

Задачи:

определить понятие, сущность и причины профессионального выгорания;

проанализировать причины профессионального выгорания работников социальной сферы;

исследовать уровень профессионального выгорания работников «Комплексного центра социального обслуживания населения» Иланского района;

разработать программу психологической коррекции профессионального выгорания и апробировать ее на работниках «Комплексного центра социального обслуживания населения» Иланского района.

Объект исследования: профессиональное выгорание работников социальной сферы.

Предмет исследования: психокоррекция профессионального выгорания работников социальной сферы.

Гипотеза: развитие профессионального выгорания связано с воздействием таких факторов как профессиональная специфика, так и особенности личности.

Методы исследования: в ходе исследования были использованы теоретические (анализ и синтез научной литературы) и эмпирические (тестирование, беседа, констатирующий эксперимент) методы исследования.

Методики исследования:

1. Тест Кеттелла (Кеттелла). 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла;
2. Диагностика уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко;
3. «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон.

Теоретическая значимость исследования: посвящена раскрытию понятия профессионального выгорания, определения причин, влияющих на эту проблему. На данный момент насчитывается незначительное число работ, посвященных изучению профессионального выгорания, его профилактики у работников социальной сферы, что свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями разработке данной проблемы.

Научная новизна работы: в настоящее время комплексных программ психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы, недостаточное количество. Разработка такой программы позволит внести свой вклад в развитие в расширение практических методов коррекции.

Практическая значимость исследования: разработанная комплексная программа психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы, может быть использована в работе психологов-практиков.

База исследования: базой исследования является краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Иланский», г. Иланский.

Этапы исследования:

Исследование производилось в 2 этапа:

Первый этап (ноябрь 2019 – май 2020 гг.): собраны и изучены научные данные о проблеме профессионального выгорания работников социальной сферы, проанализированы различные методики диагностики.

Второй этап (июнь 2020 - октябрь 2020 гг.): проведено исследование профессионального выгорания работников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский», систематизированы и описаны результаты исследования, разработана комплексная программа психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы.

Структура и объём работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, 3 глав, заключения, списка литературы в количестве 77 источников (из них 4 на иностранном языке). Текст изложен на 96 страницах, включает 5 таблицы, 4 рисунка, 4 приложений. В 1 главе описаны теоретические аспекты профессионального выгорания работников социальной сферы, причины его возникновения и способы профилактики. Во 2 главе описано исследование профессионального выгорания у работников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский». В 3 главе описаны научно-методические основы и содержание комплексной программы психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы.

Глава I Теоретический анализ исследования профессионального выгорания работников социальной сферы

1.1. Профессиональное выгорание основные понятия

«Профессиональное выгорание» как понятие появилось в 1970-х гг. Оно понималось как психологическое состояние работника, которое испытывал эмоциональное перенапряжение после плотного общения с клиентами.

Проведя анализ источников по данной проблематике можно сделать вывод, что существует некие разногласия в терминологии. Так как можно встретить такие понятия, как «психическое выгорание», «профессиональное выгорание», эмоциональное выгорание - при это они все обозначают одно и тоже явление.

«Психическое выгорание» представляется несколько размытым, в виду того, что относит данное явление к довольно обширной группе, включающей множество состояний, определяющихся как психические. При этом трактовке теряется возможность в измерении и соотношении с методиками этого процесса.

Второй термин - «профессиональное выгорание» отражает область возникновения данного феномена. Подобное утверждение основано на том, что синдром выгорания может существовать только в профессиональных отношениях, и за пределами данной области человеческой практики определяться не может. Именно этот термин наиболее полно отражает суть рассматриваемого явления.

Проведя теоретический анализ позволяет нам проследить историю развития данного понятия. У людей, работающих в различных сферах коммуникативной деятельности, таких как медицинская и педагогическая, у менеджеров, социальных работников и психологов исследователи еще в начале семидесятых годов прошлого века начали обнаруживать признаки эмоционального истощения. Причем они отметили, что указанная симптоматика встречается у них чаще, чем у представителей других

специальностей. В большинстве случаев на конкретном промежутке своей служебной деятельности такие работники начинали поверхностно относиться к своим обязанностям. Наблюдался существенный спад интереса к работе, проявлялась выраженная склонность к конфликтам, злоупотребление алкоголем и другие вредные привычки.

В дальнейшем у них развивались невротические расстройства или соматические заболевания. Позже было выяснено, что наблюдаемые изменения обусловлены влиянием профессиональной деятельности и адаптации личности к профессиональным обязанностям.

В зарубежной психологии синдром профессионального выгорания рассматривался такими исследователями, как Дж. Фрейденберг (1974), Б. Перлман, Е. Хартман (1981), К. Маслач, С.Н. Джексон (1982). В отечественной психологии интерес к данному явлению появился в конце 80-х гг. (В.В. Бойко, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк, Н.Е. Водопьянова).

Термин «синдром выгорания» ввёл немецкий ученый Х. Фрейнденберг в 1974 году для характеристики здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами в эмоционально-загруженной атмосфере организации [32, с 27].

К. Маслач, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам [43, с 18].

Первоначально под синдромом профессионального выгорания подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет психосоматического компонента. Исследователи все больше стали связывать синдром с психосоматическим самочувствием, относя его к состояниям предболезни.

В настоящее время синдром профессионального выгорания входит в рубрику Международной классификации болезней (МКБ-10: Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни»).

Отметим, что на сегодняшний день в данной теме отмечаются разногласия терминологического плана, а также понимания и толкования проблематики профессионального выгорания. Российские исследователи в своих работах используют разные варианты термина. Так исследователи Т.С. Яценко, Т.В. Форманюкоперируют термином «эмоциональное сгорание», В.В. Бойко – «эмоциональное выгорание», авторы В.Д. Вид, Е.И. Лозинская пишут об эмоциональном перегорании. Н.Е. Водопьянова использует термин «психическое выгорание», а Т.Н. Ронгинская – «профессиональное выгорание». Самое популярное среди них «эмоциональное выгорание».

Академик М. Буриш считает, что «Выгорание – психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса» [29, с. 75].

В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как «...выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избирательные психотравмирующие воздействия» [9, с. 20].

Ученый-психолог К. Кондотрактует синдром «эмоционального сгорания» как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Этому определению соответствует и данное им толкование понятия «сгорание», которому подвержены, прежде всего, те, кто альтруистически и интенсивно работает с людьми [30, с 76].

Н.В. Самоукина определяет профессиональное выгорание как, «синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека» [59, с.18].

Из всего многообразия определений профессионального выгорания наиболее точной следует признать определение исследователей Н.Е. Водопьянова. Они пишут, что «профессиональное выгорание – это негативное психологическое явление, проявляемое через психоэмоциональное истощение, развитие дисфункциональных профессиональных установок и снижение профессиональной мотивации, наблюдаемое у лиц без психопатологии» [17, с. 24].

В данном определении выделим два основных момента:

– наличие дисфункциональных симптомов, которые определяют, прежде всего, эмоциональную сферу и снижение профессиональной эффективности;

– выгорание может происходить только в профессиональной деятельности и у лиц без психопатологий.

Как и любое другое патологическое состояние, синдром профессионального выгорания имеет свои специфические симптомы.

Зарубежные ученые К. Маслач и С. Джекбсон выделяют три основных признака этого синдрома:

1) «Эмоциональное истощение (чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой);

2) «Редукция личных достижений (ощущение утраты эффективности или достижений, чувство некомпетентности ощущение утраты эффективности и достижений в профессиональной деятельности. Это профессиональная самооценка в синдроме выгорания);

3) «Деперсонализация» (личностная отстраненность от своего труда и его объектов) [42, с 53].

У каждого человека сочетание симптомов «выгорания» носит индивидуальный характер и определяется комплексом личностных факторов.

Для выявления этих факторов учеными разных стран разработаны методики по их диагностике. В качестве примера можно привести «Методику

диагностики синдрома эмоционального выгорания В.В. Бойко», «Опросник на «выгорание» MaslachBurnoutInventory (МВІ), Авторы: К. Маслач и С. Джексон», «Опросник психического выгорания Автор-разработчик: В.А. Farber. Автор адаптации: Рукавишников А.А» [73, с 285].

Синдром профессионального выгорания наиболее характерен для представителей таких профессий как медицинские работники, учителя, менеджеры, психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий [65, с 252].

Как видно из вышеперечисленного списка профессий, профессиональное выгорание возникает в межличностных отношениях в системе «человек – человек», когда одна сторона должна постоянно поддерживать другую сторону.

А. Лэнгле рассматривает синдром выгорания как вид депрессии, который возникает без травматизации и органических нарушений, а только лишь из-за постепенной утраты жизненных ценностей. За синдромом выгорания стоит двойная бедность отношений: внешних – с другими людьми, и с деятельностью, и внутренних – с самим собой и собственной эмоциональностью. Как следствие – пустота и раздражительность (депрессия истощения). Это проявление неэкзистенциальной установки по отношению к жизни – установки, которую человек занимает чаще всего бессознательно и ради самых благих целей. При этом игнорирование экзистенциальной действительности является настолько фундаментальным, что это приводит к дефицитарной витальной симптоматике как в соматическом, так и в психическом аспектах [37].

В современной науке существуют авторитетные авторы, которые не ограничивают синдром эмоционального сгорания только социальными, «помогающими» профессиями. А. Пайнз и Е.Аронсон (Pines и Aaronson (1988)), например, рассматривают синдром выгорания как синдром переутомления, который может встречаться в любой профессии, а также и за

пределами профессиональной деятельности (например, в работе по дому) [19, с 102].

Е.В. Орел рассматривал, выгорание как полисистемное образование, которое включено в ряд взаимодействующих систем разного уровня, где базовой системой, в которой зарождается и развивается выгорание, является система профессионального становления личности [52, с 96]. Выгорание является профессиональным феноменом, элементом подсистемы профессиональных деструкций, т. е. формируется и проявляется в профессиональной деятельности, отрицательно влияя на ее протекание и результаты. Качественная специфика выгорания по сравнению с другими профессиональными деструкциями заключается в том, что оно является проявлением полного профессионального регресса личности, проникая практически во все ее подструктуры и нарушая их оптимальное функционирование. Как элемент подсистемы личности выгорание имеет сходные особенности с психическими состояниями, но не сводится к ним по ряду признаков. Специфика выгорания как самостоятельного феномена заключается в том, что оно представляет собой психический феномен, интегрирующий в единое целое традиционные состояния и отличающийся от них по степени необратимости и устойчивости во времени, приближаясь по этим параметрам к психическим свойствам. Несмотря на качественную специфику функционирования выгорания в разных системах, его качественная определенность сохраняется, что находит отражение в специфике его содержания и общей направленности воздействия на параметры личности и деятельности профессионала.

Развитие профессионального выгорания имеет стадийный характер. Дж. Гринберг рассматривает выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий.

1. Первая стадия выгорания («медовый месяц»): сотрудник, обычно с энтузиазмом выполняющий порученные ему задания, по мере усугубления

рабочих стрессов становится менее деятельным, с меньшим удовольствием выполняет свои обязанности.

2. На второй стадии («недостаток топлива») появляется усталость, апатия, возникают проблемы со сном. При отсутствии дополнительного стимулирования и мотивации работник теряет интерес к своему труду и снижает продуктивность своей деятельности. Могут возникнуть нарушения трудовой дисциплины, отстраненность от профессиональных обязанностей и даже манкирование ими. В случае высокой мотивации «выгорание» работника может продолжаться, но за счет внутренних ресурсов и в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия («хронические симптомы»): сверхурочная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», может привести к таким физическим проявлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол».

Характерно также постоянное переживание дефицита времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия («кризис»): как правило, обостряются хронические болезни, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Углубляются переживания недовольства собой, собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия («пробивание стены»): психологические и физические проблемы перерастают в острую форму и могут спровоцировать опасные заболевания, угрожающие жизни человека. У работника накапливается такое количество проблем, что его карьера находится под угрозой [53, с 115].

Таким образом, в психологии синдром профессионального выгорания понимается как один из защитных механизмов, выражающийся в определенном эмоциональном отношении специалиста к своей профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание – это негативное психологическое явление, проявляемое через

психоэмоциональное истощение, развитие дисфункциональных профессиональных установок и снижение профессиональной мотивации, наблюдаемое у лиц без психопатологии. Клинические проявления выгорания многочисленны. На начальных стадиях развития это может быть переживание психотравмирующих обстоятельств, а при сильном развитии, симптомы могут перейти в область психосоматических расстройств.

1.2. Специфика профессиональной деятельности работников социальной сферы

Социальная сфера жизнедеятельности людей выступает также одной из всеобщих сфер общества при анализе его с системных позиций. Однако понимание ее сущностных сторон остается на сегодняшний день довольно запутанным и противоречивым, вызывающим большие споры.

Принято считать, что социальную сферу образуют устойчиво существующие большие группы людей (социальные общности) и отношения между ними, поскольку каждая из таких групп преследует свои цели и защищает свои интересы. Среди таких групп наряду с классами и трудовыми коллективами выделяются народ, нация и даже человечество как социальная общность. Такая интерпретация социальной сферы представляется в общем правильной, но недостаточно точной.

Социальная сфера – это сфера производства и воспроизводства человека. Здесь человек воспроизводит себя как биологическое, социальное и духовное существо. В этом смысле социальная сфера противостоит сферам материального и духовного производства – научному и ценностному знаниям, поскольку произведенное в них должно потребляться и осваиваться людьми других категорий и профессий. Социальная сфера – это здравоохранение и образование, от детского сада до высшей школы, это общение с культурой, от посещения театра до научных клубов, это продолжение человеческого рода, от появления детей до ухода из жизни старшего поколения.

Профессиональное становление неразрывно связано со становлением личности субъекта профессиональной деятельности. Исследователи Н.В. Горнова, Г.И. Железовская указывают, что под становлением личности понимается смена этапов в ее развитии, на каждом из которых происходит качественное преобразование внутреннего мира человека и радикальное изменение его отношений с окружающими. В результате этого личность приобретает нечто новое, характерное именно для этого этапа содержание, сохраняющееся в виде заметных следов в течение всей последующей жизни [35, с 15].

Одним из важнейших факторов профессионально-личностного становления специалиста является содержание его профессиональной деятельности.

Особенностью социальной работы в современных условиях является сочетание специфического вида профессиональной деятельности (когда речь идет о социальной работе как профессии) и непрофессиональной (добровольческой) деятельности.

Профессиональная деятельность реализуется через функционирование целого ряда специализаций, направленных на решение конкретных проблем человека (медицинских, юридических, экономических, воспитательных и т.д.).

Как профессиональная деятельность социальная работа общего профиля охватывает три широкие сферы:

1. социальная терапия на индивидуально личностном и семейном уровнях с целью социальной адаптации и реабилитации индивида и разрешения конфликтных ситуаций в контексте окружающей его среды;

2. социальная работа с группой, причем группы могут классифицироваться: по возрасту (детские, молодежные или группы престарелых граждан), по полу, по интересам или схожим проблемам (конфессиональные, объединения одиноких родителей, матерей-одиночек, отцов-одиночек, группы бывших алкоголиков или наркоманов и др.).

3. социальная работа в общине, по месту жительства. Она ориентирована на расширение сети социальных услуг, на укрепление общинных связей, создание благоприятного социально-психологического климата в местах компактного проживания людей.

Характер профессиональной деятельности требует от социального работника знакомства с широким кругом вопросов, начиная с организации системы социального обеспечения в целом и соответствующего законодательства, элементов социологии и экономики, и заканчивая конкретными, т. е. предполагающими знание прикладной психологии, приемами работы с «клиентами».

В настоящее время социальная сфера Российской Федерации включена в активные модернизационные процессы, связанные с регламентацией и стандартизацией процесса оказания социальных услуг. Специфика профессиональной деятельности специалиста социальной службы на современном этапе заключается в том, что она органически вплетается во все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, прямо и косвенно затрагивает все стороны общества через установление и поддержание контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами (клиентами), нуждающимися в помощи, защите, поддержке, что требует, в свою очередь, высокого развития у специалистов интерсоциальных способностей (социально-перцептивных, интерактивных, коммуникативных) для эффективного выполнения своих профессиональных функций [19, с 265].

Конкретизация деятельности специалиста по социальной работе вытекает из его основных функций. (по В.Г. Бочаровой), которые раскрывают специфические особенности социальной работы как профессии.

Диагностическая функция предполагает изучение социальным работником особенностей семьи, группы людей, личности, степени и направленности влияния на них микросреды; психологических и возрастных особенностей клиента, способности человека, его интересы; круг общения, в

условиях его жизни; выявляет позитивные и негативные влияния, проблемы и ставит «социальный диагноз».

Прогностическая функция прогнозирует развитие событий, процессы, происходящие в семье, группе людей, обществе, и вырабатывает определенные модели социального поведения; прогнозирует характер влияния на объекты социальной работы всех социальных институтов общества.

Организационная функция заключается в том, чтобы способствовать организации социальных служб на предприятиях и в учреждениях, а также по месту жительства, привлекать к их работе общественность, волонтеров, социальные институты; направлять деятельность социальных служб на оказание различных видов помощи и социальных услуг населению, в первую очередь слабо защищенным слоям и группам, отдельным личностям.

Предупредительно-профилактическая (или социально-терапевтическая) функция - приведение в действие социально-правовых, юридических, психологических, социально-медицинских, педагогических и других механизмов предупреждения и преодоления негативных явлений, организация социотерапевтической, социально-бытовой, психолого-педагогической, медицинской, юридической и иной помощи нуждающимся, обеспечение защиты их прав.

Социально-медицинская функция заключается в организации работы по профилактике заболеваний, помощи в овладении основами первой медицинской помощи, культуры питания, санитарно-гигиеническими нормами; предполагает организацию работы по планированию семьи, формированию ответственного отношения к репродуктивному и сексуальному поведению, содействие подготовки молодежи к семейной жизни, формирование культуры здорового образа жизни.

Функции профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, их характеристика

Психологическая функция предполагает консультирование по вопросам межличностных отношений, способствует социальной адаптации личности, оказывает помощь в социальной реабилитации всех нуждающихся.

Социально-педагогическая функция предполагает выявление интересов и потребностей людей в различных видах деятельности: культурно- досуговой, спортивно-оздоровительной, технической и художественного творчества, туризма и др.) и привлечение к работе с ними различных учреждений, организаций, творческих и других союзов, специалистов, организаторов культурно-досуговой деятельности.

Социально-бытовая функция способствует в оказании необходимой помощи и поддержки различным категориям населения (пожилым людям, инвалидам, молодым семьям, безработным и др.), в улучшении их жилищных условий, организации нормального быта.

Коммуникативная функция призвана устанавливать контакты с нуждающимися в той или иной помощи, организовать обмен информацией, разрабатывать единую стратегию взаимодействия по решению социальных проблем, помогать восприятию и пониманию другого человека.

Рекламно-пропагандистская функция социальной работы проявляется в организации рекламы социальных услуг, в пропаганде идей социальной защиты человека.

Правозащитная функция в социальной работе предусматривает использование всего комплекса законов и правовых норм, направленных на оказание помощи и поддержки, защиту населения.

Нравственно-гуманистическая функция – придание социальной работе высоких гуманистических целей, создание условий для достойного функционирования человека, групп и слоев общества.

Фасилитативная функция предполагает содействие, помощь клиенту в решении его жизненных проблем, облегчение его страдания, активизацию собственных ресурсов человека, повышение его активности [3, 64].

Важными характеристиками личности специалиста по социальной работе, обуславливающими его профессиональную деятельность выступают (Шевеленкова Т.Д.):

Гуманистический потенциал – т.е. ценностные ориентации личности, определяющие личностный смысл профессии и профессиональной деятельности, а также отношение социального работника к клиенту, ради которого он включается в деятельность. Для специалиста социальной сферы должна быть характерна ориентация на человека как высшую ценность, как меру всех вещей. В практической деятельности данная ориентация может реализовываться в развертывании различных личностных смыслов: идея служения другому человеку, самореализация человека как личности в процессе взаимодействия с другими людьми, идея справедливости и т.д., высокую положительную самооценку [35, с 26].

Степень адаптированности (т.е. степень овладения социальными и межличностными отношениями). Адаптированность проявляется как открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности, образ жизни другого человека, умение контролировать свое поведение (эмоциональное состояние, речь и т.д.) в различных жизненных ситуациях, способность отстаивать свои убеждения, способность создавать и поддерживать эмоциональный комфорт [68, с 56].

Особую роль в личностной характеристике социального работника играют особенности эмоциональной сферы. К эмоциональным особенностям, определяющим профессиональную пригодность социального работника относятся: а) легкость выражения эмоций, эмоциональная открытость и теплота; в) эмоциональная устойчивость, в) оптимальный уровень тревожности, отсутствие тревожности как личностной черты; д) неагрессивное, необвинительное поведение в конфликтных ситуациях; г) преобладание положительных эмоций, ощущение эмоционального комфорта, в том числе в ситуациях коммуникации, межличностного и социального взаимодействия.; к) эмпатийность - способность и готовность к

эмоциональному проникновению в мир другого, к сопереживанию, оказанию эмоциональной помощи и поддержки [68, с 29]

Эффективного социального работника характеризуют и такие личностные особенности как гибкость, проявляющаяся на интеллектуальном (способность обнаруживать, замечать изменения в ситуации), эмоциональном (способность формировать эмоциональные реакции, адекватные изменившейся ситуации), поведенческом (способность менять поведения в соответствии с изменившейся ситуацией) уровнях, а также высокая степень личной и социальной ответственности.

Профессиональная компетентность социального работника - это специфическая способность индивида, необходимая для эффективного выполнения конкретных видов социальной работы, на основе определенных профессионально важных личностных качеств, знаний, умений, навыков и ценностных ориентаций [11, с 47].

Личностные качества социального работника условно можно разделить на три группы (Е.И. Холостова, П.Д. Павленок).

К первой группе относятся психофизиологические характеристики, от которых зависит способность к данному виду деятельности. Они отражают психические процессы (память, восприятие, воображение, мышление), психические состояния (апатия, усталость, тревожность, стресс, депрессия), внимание как состояния сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, индифферентность, настойчивость, импульсивность).

Ко второй группе личностных качеств относят психологические качества: самоконтроль, самокритичность, самооценка, а также стрессоустойчивые качества – физическая тренированность, умение переключаться и управлять своими эмоциями, самовнушаемость

К третьей группе личностных качеств социального работника относят психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обаяния: коммуникабельность, эмпатичность, аттрактивность, красноречие [44, с 165].

Неприемлемыми для социального работника считаются следующие качества:

а) личностные особенности, такие как нервозность, нечестность, жестокость, корысть, душевная черствость, высокомерие;

б) навыки общения: грубость, неуважение к людям, брезгливость, дерзость, злость;

в) отношение к работе: безразличие к клиентам, безответственность, недобросовестность, легкомыслие, нежелание помочь, несобранность [1].

Специфика профессиональной деятельности специалистов социальных служб носит следующие характеристики:

Во-первых, многообразие видов и типов учреждений и категорий клиентов определяет требование к необходимости освоения специалистом социальной службы широкого спектра знаний и овладения разнообразными технологиями работы.

Во-вторых, профессиональная деятельность специалиста социальной службы представляет собой процесс оказания социальных услуг, содержание которых охватывает шесть профессиональных областей (социально-бытовую, социально-медицинскую, социально-педагогическую, социально-психологическую, социально-экономическую и социально-правовую области), что обуславливает необходимость формирования таких профессиональных позиций как «адвокат», «фасилитатор», «воспитатель».

В-третьих, стандарты социальных услуг регламентируют индивидуальный характер их оказания, что предъявляет высокие требования к компетентности специалиста социальной службы, что выражается в его способности и готовности к разработке и реализации программы преодоления трудной жизненной ситуации клиента с учетом его индивидуальных особенностей [47].

Таким образом исследуя специфику деятельности работников социальной сферы можно сказать, что она требует огромных знаний психологии и права. Это связано с особенностью деятельности направленной

на представление интересов и помощи не защищённых групп населения общества. Которым требуется помощь в разрешении их проблем, где они не могут справиться самостоятельно без помощи посторонних. Поэтому специалист использует в своей работе весь профессионализм, который, четко связан со знанием психологических особенностей клиента и законодательства РФ.

1.3. Исследование профессионального выгорания у других исследователей

В современном научном мире существует большое количество работ, описывающих профессиональное выгорание работников. Также есть и исследования этой проблемы и у работников социальной сферы. В данной части мы познакомим вас с некоторыми из них.

Филь Т.А. и Чухрова М.Г. в своей статье «Личная идентичность и синдром эмоционального выгорания у лиц, помогающих профессии» пишут, что в результате проведенного исследования эмоциональное выгорание развивается у лиц с несформированной идентичностью, с неустоявшимися базовыми сферами – семья, ближайшее окружение, материальное положение и пр., с проблемами в этих областях. В настоящее время, в рамках быстрой смены условий социальной среды, личность все больше вынуждена осуществлять деятельность в сложных и напряженных ситуациях, в условиях нехватки персонала, ресурсов, при недостаточном материальном стимулировании. Профессионал за короткое время становится заложником перегрузки, «бессильным помощником», хотя был призван снимать бремя, излечивать, помогать. Он обязан, по долгу службы, находить силы восстановиться, окрепнуть и идти вперед, а он, к своему стыду, неспособен к таким действиям, хотя и был изначально готов к ним. В крайнем стремлении достичь самоуважения, показать свою значимость, «выгорающие эмоционально» завышают требования к себе в поиске подтвердить смысл своей жизни и самоактуализироваться в труде. Подобные систематические перегрузки неизбежно приводят к новым потерям, истощению,

деперсонализации и иным нарушениям. Кроме того, личность с несформированной идентичностью просто не способна адекватно оценить свои нагрузки, увидеть грань, когда нужно отступить в целях самосохранения, что провоцирует психовегетативные и психосоматические расстройства и опять-таки вредит общему делу [66, с 119].

Киенко Татьяна Сергеевна в своей работе «Организационный факторы профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждениях социального обслуживания» пишет, что к особенностям профессионального выгорания социальных работников следует отнести повышенный уровень редукции личных достижений и эмоционального истощения и низкий уровень деперсонализации; отмечается повышенный риск выгорания среди работников из сельской местности. Значительное влияние на усиление рисков профессионального выгорания в социальной работе оказывают организационные факторы. Целесообразно, на наш взгляд целенаправленно совершенствовать меры по профилактике профессионального выгорания, здоровьесбережению и социальной защите социальных работников, обеспечению их психогигиены, психоэмоциональной разгрузки и командообразования, а также следует оптимизировать систему управления персоналом в социальной работе, обеспечить развитие самостоятельности и свободу в действиях профессионалов, совершенствовать формальные процедуры оценки, аттестации и развития персонала, уменьшить гиперконтроль в социальной работе [33, с 160].

И.Н. Асеевой (2007) были изучены особенности взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников. А именно выявлено, что комплекс симптомов эмоционального выгорания и степень выраженности синдрома эмоционального выгорания зависят от длительности и интенсивности эмоционального контакта с людьми в ходе профессиональной деятельности социальных работников. В зависимости от стажа и вида осуществляемой деятельности степень

выраженности синдрома имеет различный профиль динамики, детерминированный интенсивностью и длительностью контакта с людьми, выраженный как в качественных различиях, так и статистически достоверных различиях. Уровень и компоненты синдрома эмоционального выгорания определяются различными копинг-стратегиями поведения, наиболее предпочитаемыми в сложных психоэмоциональных ситуациях. Чем разнообразнее содержание синдрома эмоционального выгорания, обусловленного постоянным контактом с людьми, тем шире круг предпочитаемых стратегий по предотвращению трудных ситуаций [4].

Результаты исследования J. Poulin и C. Walter [74] показали, что социальные работники, уровень выгорания которых увеличился, переживали возрастание уровня рабочего стресса, а также отмечали уменьшение социальной поддержки со стороны руководства. У социальных работников, уровень выгорания которых в течение года уменьшился, такие изменения не наблюдались, и они имели более высокий уровень самоуважения по сравнению с теми, у кого уровень выгорания увеличился. Схожие результаты получены W. Schaufeli. Им выявлено, что социальные работники с высоким уровнем самоуважения более позитивно ориентированы по отношению к клиентам и менее склонны к эмоциональному истощению [76].

Меркулова Н.Н. в своей статье высказывала, что помимо перечисленных для саморефлексии в профессиональной деятельности существуют и другие способы: картирование, что позволяет осознать все то множество влияний вокруг, которые в трудные минуты поддерживают человека; профессиональные конференции, обмен опытом, курсы повышения квалификации, супервизия и групповые тренинги – все эти формы совместной работы позволяют найти новые способы преодоления трудных ситуаций, последние две формы в большей степени направлены на повышение самопонимания и саморегуляции специалистов. Таким образом, рефлексивность представляет собой такую особенность личности, которая позволяет не только более успешно преодолевать встающие перед

специалистом трудности, но и переключаться на новые механизмы в связи с изменившимися условиями, целями, задачами деятельности. Что особенно важно, особую роль саморегуляции и рефлексия играют в преодолении последствий профессионального стресса и неудач в работе и, следовательно, в сохранении нервно-психического здоровья, позитивного отношения к работе и профилактике синдрома эмоционального выгорания [55, с 53].

М.И. Санькова писала, что профессия социального работника предъявляет жесткие требования к психофизиологическим особенностям и профессиональным качествам специалиста-профессионала. Постоянные стрессовые ситуации, проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические, организационные и социально-демографические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье и профессиональную деятельность социального работника, что влечет за собой различные нарушения, деформации и профессиональные болезни [60, с 43].

Гостева Л.З. и Бадалян Ю.В. в своем исследовании получили следующие результаты в которых говорится, что довольно высокий процент «синдрома профессионального выгорания» у социальных работников (57,8 %), и исследователями были заданы дополнительные вопросы данной категории респондентов. Целью уточняющего опроса было выявление методов и мер по профилактике «синдрома профессионального выгорания» у социальных работников. Среди методов защиты при работе с клиентами с целью профилактики синдрома профессионального выгорания, респонденты в 32,4 % случаев указали на переадресацию клиента к другому социальному работнику; в 27,1 % случаев – отказ клиенту в помощи, если требования клиента неадекватны; в 30,5 % случаев – вообще затруднились с ответом. По мнению специалистов, факторами, способствующими снижению возникновения синдрома профессионального выгорания, могут служить такие, как: наличие высшего образования и высокая профессиональная подготовка (в 34 % случаев было указано данное мнение); хорошая адаптация

при поступлении на работу (в 28,9 % случаев); проведение круглых столов, обучающих семинаров, тренингов по данной теме (в 31,8 % случаев); овладение навыками психогигиены (27,9 %); различные психологические тренинги (21,8 %). Среди мероприятий, проводимых в изучаемом учреждении с целью профилактики «синдрома профессионального выгорания», социальные работники, отметили такие как: проведение круглых столов, обучающие семинары для сотрудников этого учреждения по основам законодательства, по правовым, медицинским, психологическим аспектам; тренинги по умениям и навыкам общения с клиентами; инструктаж в лице заведующего с молодыми и вновь прибывшими сотрудниками. Большая часть экспертов (68,2 %) считают, что довольно низок процент привлечения внимания общественности, органов власти, самих сотрудников Учреждения к проблеме «синдрома профессионального выгорания». Среди рекомендаций по профилактике указанного синдрома, опрошенные, прежде всего, отметили необходимость совершенствования системы переподготовки руководителей и подготовку работников Учреждений по данной теме (48,7 %), проведение индивидуального консультирования сотрудников по данной проблеме (32,6 %). Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что проблема возникновения «синдрома профессионального выгорания» как одного из составляющих профессионального риска у социального работника [20, с 136].

Попова Н.А. писала, что организация работы по сохранению психического здоровья социального работника является одной из наиболее актуальных задач, а проблема эмоциональной саморегуляции – одной из важнейших психологических проблем, актуальных для Journal of scientific research publications № 6(10) / 2014 87 личностного и профессионального развития работника социальной сферы [55, с. 86].

В качестве рекомендаций, на наш взгляд, было бы эффективно в соответствии с опытом других регионов применять в учреждениях социальной сферы города Воронежа методику Бойко В.В. «Диагностика

уровня эмоционального сгорания». Данная методика дает возможность выявить подробную картину синдрома профессионального выгорания, а затем на ее основании наметить меры профилактики и психокоррекции [10, с. 98].

Попова Н.А. считает, что необходимо изучать специфику деятельности социального работника, личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы и факторы, влияющие на развитие синдрома «выгорание» и других рисков, связанных с его профессиональной деятельностью, с тем, чтобы целенаправленно формировать значимые для деятельности свойства личности, а при необходимости одновременно проводить психологическую работу по предотвращению профессиональных стрессов [55, с 84].

Арендачук И.В. писала, что факторы формирования эмоционального выгорания как формы издержек профессиональной социализации личности в деятельности социэкономического типа (на примере специалистов, работающих в сфере торговли) позволило сформулировать следующие выводы: 1. Эмоциональное выгорание нарушает процесс профессиональной социализации личности, поскольку оно отражается на активности личности, ее интересе к работе, эмоциональном отношении к окружающим. 2. Для специалистов торговой сферы независимо от особенностей выполняемых обязанностей и выраженности степени эмоционального выгорания, факторами нарушения профессиональной социализации являются те, которые связаны с недостаточно эффективной организацией трудового процесса. В первую очередь – это «несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений», «необходимость выполнять работу за других» и «отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу». При этом у специалистов, имеющих высокий уровень выгорания, эти факторы являются более значимыми, чем у тех, кто не имеет выраженных его признаков [3].

Таким образом, проведя анализ исследований по данной тематике можно сделать вывод, что данная проблема еще остро стоит перед исследованиями. Из рассмотренных нами работ видно, что деятельность работника социальной сферы энергозатратна, и требует от профессионала полного включения в проблемы клиентов, помимо того, как писалось ранее эта деятельность в сфере человек-человек. Многие исследователи выделяют еще несколько факторов влияющих на проявление профессионального выгорания у работников социальной сферы: личностные особенности, семейное положение, образование и т.д. Хотя и исследователи рассматривают эту проблему с разных сторон пытаюсь выяснить причины, проводить профилактику, а вот методов коррекции существует мало в данной области изучения.

Выводы по первой главе

1. Изучая литературу по данной проблематике нами было выяснено, что профессиональное выгорание исследователями рассматривается как процесс защиты психики, проявляющийся в своей профессиональной деятельности. Но данный процесс является негативным фактором, который влияет на деятельности и здоровье человека.

2. Работник социальной сферы находится в области профессиональной деятельности, связанной с работой человек-человек. И данный фактор накладывает особенности на данную деятельность. При которой специалист должен иметь хорошие знания и подготовку в способах взаимодействия с клиентами и знание законодательства, ведь его работа непосредственно связана с поддержкой незащищенных групп населения.

3. А в современные общества таких групп становится все больше и это требует от специалистов огромных энергозатратна, что приводит к частому возникновению профессионального выгорания данных работников. Многие исследователи проводят анализ причин этого, но все они сходятся в том, что не только вырастание количества граждан, которым требуется помощь специалистов, но и личностные особенности самих работников их личная жизнь также влияет на возникновение данного синдрома.

Профилактика не дает полной разрешения этой проблемы, но является основным способом. Работа по коррекции изучена на много меньше, но ее направленность помогает специалистам преодолеть синдром профессионального выгорания.

Глава II Исследование профессионального выгорания работников социальной сферы

2.1. Организация и методы исследования.

Для проведения исследования профессионального выгорания работников социальной сферы, нами было проведена выборка методов диагностики данного синдрома и определение базы для их использования.

Цель исследования: изучение профессионального выгорания у работников социальной сферы КГБУ СО «КЦСОН «Иланский»

Задачи:

1. Определить методы диагностики профессионального выгорание;
2. Составить анкету для определения группы респондентов;
3. Провести анкетирование и диагностику сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский»»;
4. Провести анализ полученных результатов.

В исследовании приняло участие сотрудники КГБУ СО «КЦСОН «Иланский» 40 человек.

В основу комплектования экспериментальной выборки испытуемых нами были определены следующие критерии: стаж работы более 5 лет, трудовая деятельность на территории города Иланский. Возраст участников от 30 до 60 лет, 2 мужчины и 38 женщин.

Стаж работы	От 5 лет до 10 лет	От 10 до 20 лет	Более 20 лет
Возраст	От 30 до 50 лет	От 30 до 58 лет	58 и 60 лет
Количество участников	17 человек	21 человека	2 человека
Образование	Средне-профессион. – 10 чел. Высшее – 7 чел.	Среднее-профессион. – 9 чел. Высшее – 11 чел.	Средне-профессион. – 2 чел.
Пол	Женщины – 16 чел. Мужчины – 1 чел.	Женщины – 20 чел. Мужчины – 1 чел.	Женщины – 2 чел.
Семейное положение	Замужем – 9 чел. Не замужем – 8 чел.	Замужем – 16 чел. Не замужем – 5 чел.	Замужем – 1 Не замужем – 1
Наличие детей	Дети есть – 17 чел.	Дети есть – 19 чел. Детей нет – 2 чел.	Дети есть – 2 чел.

Таблица 1. Результаты промежуточной выборки участников исследования

Констатирующий эксперимент проходил через ряд последовательных этапов:

1. Подготовительный.
2. Диагностический.
3. Заключительный.

Во время подготовительного этапа нами была разработана анкета (Приложение №1) для выборки испытуемых и определены методики для профессионального (эмоционального) выгорания. в результате выборки сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский» было выбрано 40 сотрудников стаж работы которых соответствовал более 5 лет. А именно это работники отделения помощи на дому, которые осуществляют свою деятельность в надомном обслуживании и работники со стажем работы более пяти лет работающие в других отделениях.

Во втором этапе проходила непосредственная диагностика испытуемых с использованием методик, таких как:

4. Тест Кеттелла (Кеттела). 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла;
5. Диагностика уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко;
6. «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон;

Методика 1. Тест Кеттелла (Кеттела). 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла

Многофакторный опросник личности опубликован Р.Б. Кеттелла в 1949 г. и с тех пор широко используется в психодиагностикой практике. Этот тест универсален, практичен, дает многогранную информацию об индивидуальности. Вопросы носят проективный характер, отражают обычные жизненные ситуации.

В настоящее время различные формы 16 PF являются наиболее популярным средством экспресс-диагностики личности. Они используются

во всех ситуациях, когда необходимо знания индивидуально-психологических особенностей человека.

Опросник диагностирует черты личности, которые Р.Б. Кеттелла называет конституционными факторами. Изучение диагностических факторов – мотивов, потребностей, интересов, ценностей – требует применение других методов. Это необходимо учитывать при интерпретации, так как реализация поведения личных черт и установок зависит от потребностей и характеристик ситуации.

Шкалы: замкнутость - общительность, конкретное мышление - абстрактное мышление, эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность, подчиненность - доминантность, сдержанность - экспрессивность, низкая нормативность поведения - высокая нормативность поведения, робость - смелость, реализм - чувствительность, подозрительность - доверчивость, практичность - мечтательность, прямолинейность - проницательность, спокойствие - тревожность, консерватизм - радикализм, зависимость от группы - самостоятельность, низкий самоконтроль - высокий самоконтроль, расслабленность - эмоциональная напряженность

Он содержит 105 вопросов. Время обследования от 20 до 50 минут. Способ работы с опросником излагается в инструкции для испытуемых. Ответы обрабатываются с помощью «ключа». Соответствие с ключом ответов «а» и «с» оцениваются 2 баллами, совпадение ответов «b» - одним. Сумма баллов по каждой выделенной группе вопросов дает в результате значение фактора. Исключением является фактор В – здесь любое совпадение с «ключом» дает 1 балл. Таким образом, максимальная оценка по каждому фактору- 12 баллов, по фактору В – 8 баллов, минимальная – 0 баллов.

Методика 2. Диагностика уровня "Эмоционального выгорания"

В. В. Бойко

Опросник личностный, предназначенный для диагностики такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания»,

возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов. Разработан В. В. Бойко. По мнению автора, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет».

Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение». Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности. Ниже приводится перечень выявляемых симптомов на разных стадиях развития «эмоционального выгорания». В данном исследовании мы акцентируем внимание на фазах эмоционального выгорания.

Методика 3. «Диагностика профессионального выгорания» К.

Маслач, С. Джексон

Профессиональное «выгорание» — совокупность негативных переживаний, связанных с работой, коллективом и всей организацией в целом. Нередко проявляется у специалистов, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.

Признаки профессионального выгорания: 1) чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде); 2) деперсонализация (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам); 3) негативное профессиональное

самовосприятие — ощущение собственной некомпетентности, недостатка профессионального мастерства.

Авторами данной методики (опросника) являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Она предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек – человек». Данный вариант адаптирован Н.Е. Водопьяновой.

Обработка результатов:

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений), «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 2 балла – «редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

«Эмоциональное истощение» - ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

«Деперсонализация» - ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22.

«Редукция личных достижений» - ответы по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

На третьем этапе (аналитическом) были проанализированы данные, полученные на предыдущих этапах исследования, выделены основные показатели профессионального выгорания работников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский».

2.2. Результаты исследования

На первичном этапе исследования с использованием анкеты, была проведена выборка испытуемых. Данные по этому этапу представлены в таблице 1. Результаты по вопросам, непосредственно связанных с признаками профессионального выгорания представлены ниже.

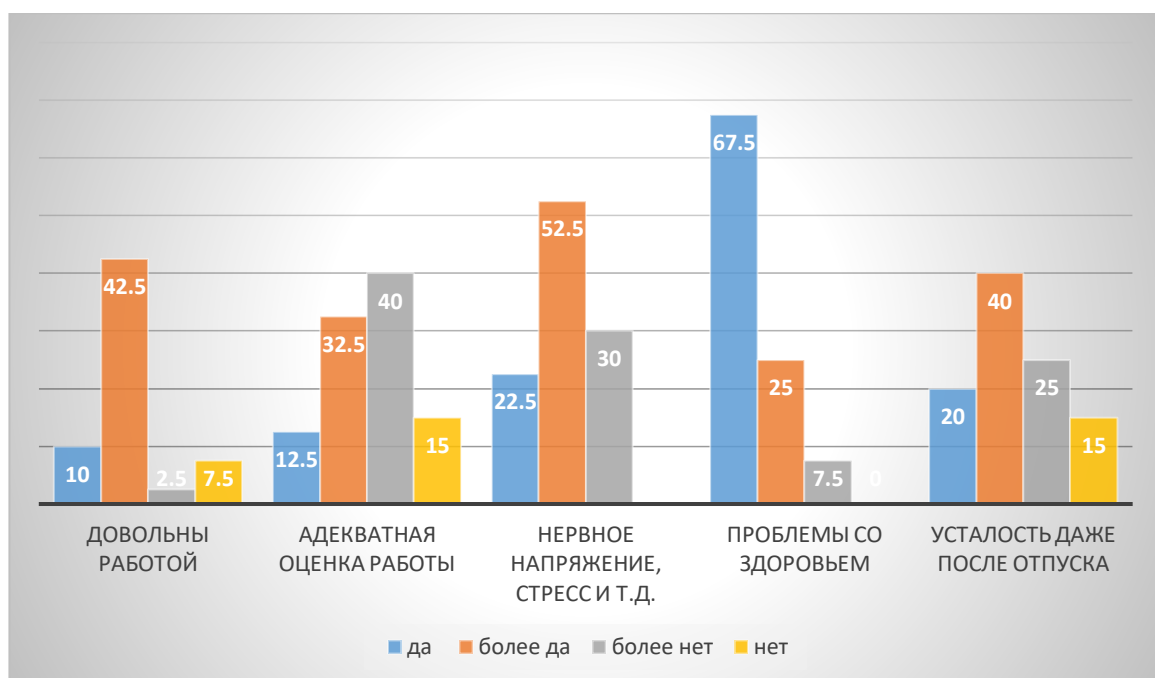


Рисунок1 - Результаты анкетирования испытуемых (%).

В ходе анкетирования у большинства сотрудников было выявлено высокий уровень профессионального выгорания. 16 респондентов (40%) отметили неудовлетворенность в адекватности оценивания их работы, а 6 респондентов (15%) отметили о полном не до оценивания их работы. 9 респондентов (22,5%) находятся в стрессовом состоянии, 21 респондент (52,5%) пред стрессовым состоянием. У большинства респондентов -27 человек (67,5%) отмечают у себя проблемы со здоровьем. После возвращения из отпуска 8 респондентов (20%) отмечают у себя сохранение чувства усталости, 16 человек (40%) указывают у себя о быстром возвращении это чувства. Но данные при это большинством респондентов ответы - 21 человек (52,5 %), свидетельствуют о удовлетворенности своим профессиональным выбором.

В подведении результатов по методики 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла, мы делали анализ только четыре шкалы, которые считали необходимыми и важными в нашем исследовании. Это шкалы: эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность, сдержанность - экспрессивность, спокойствие - тревожность, расслабленность - эмоциональная напряженность.

Результаты интерпретации показателей исследования представлены ниже в таблице 2.

Уровень показателей шкалы	Шкалы			
	эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность (Фактор С) %	сдержанность – экспрессивность (Фактор F) %	спокойствие – тревожность (Фактор О) %	расслабленность - эмоциональная напряженность (Фактор Q4) %
Высокий	45	35	77,5	77,5
Низкий	55	65	22,5	22,5

Таблица 2 Результаты исследования по методике 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла показатели 4 шкал

Как видно из представленных данных, низкий уровень по шкале «эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность» (фактор С) выявлен у 22 респондентов (55%), что свидетельствует о склонности к низкой толерантности по отношению к фрустрации, склонность к перепадам настроения, раздражительностью утомляемостью. По шкале «сдержанность – экспрессивность» (фактор F) низкий показатель выявлен у 26 респондентов (65%), что характеризует склонность все усложнять, осторожность, озабоченность и беспокойство. В шкалах «спокойствие – тревожность» (фактор о) и расслабленность - эмоциональная напряженность (Фактор Q4) у 31 респондента (77,5%) выявлены высокие показатели, это свидетельствует о наличии тревожности, ранимости, неуверенности в себе и своих способностях, напряжённости, взвинченности и неудовлетворенность своим положением. Все эти показатели подтверждают о высоком уровне профессионального выгорания у сотрудников «КЦСОН «Иланский».

Для большей наглядности на рисунке 2 представлено уровни показателей респондентов по данным шкалам.

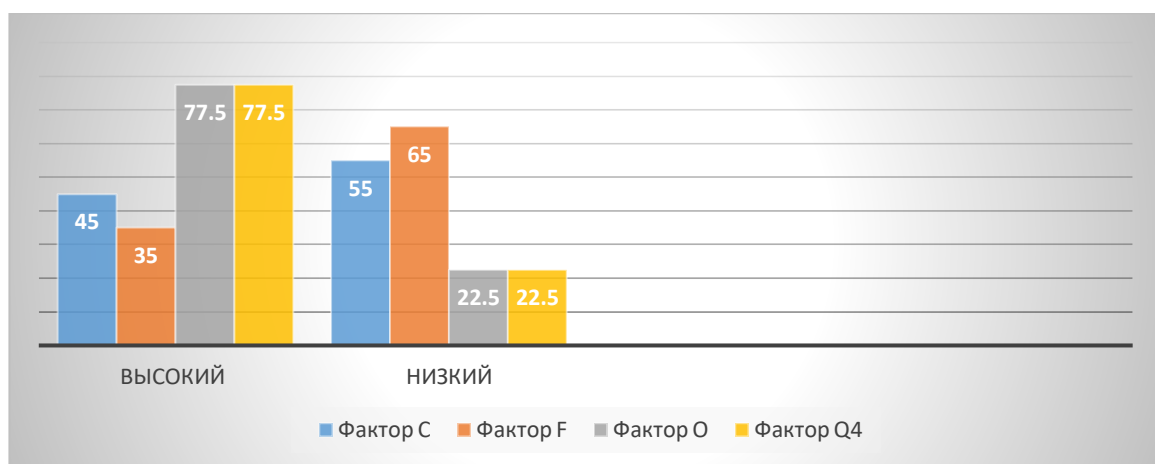


Рисунок 2 Результаты интерпретации факторов показателей респондентов (%)

Данные по результатам исследования по методике диагностика уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко представлены в таблице 3.

Показатель	1 фаза «Напряжения» чел. (%)	2 фаза «Резистенции» чел. (%)	3 фаза Истощения чел. (%)
Не сформирована	3 (7,5)	14 (35)	27 (67,5)
Формируется	11 (27,5)	13 (32,5)	11 (27,5)
Сформирована	26 (65)	13 (32,5)	2 (5)

Таблица 3 Результаты исследования по методики Диагностика уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко

Во время проведения исследования, было определено, что фаза «напряжения» не сформирована у 3 респондентов (7,5%), находится на стадии формирования у 11 респондентов (27,5%), сформирован данная фаза у 26 респондентов (65%), что свидетельствует о «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания.

На сформированной второй фазе «резистенции» находится 13 респондентов (32,5%), что свидетельствует о сопротивлении нарастающему стрессу начинается с момента появления напряжения. Человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств, формируется защита организма на этапе сопротивления происходящим факторам.

На сформированной третьей фазе «истощение» находятся 2 респондента (5%) и на стадии формирования 11 респондентов (27,5%). Что

свидетельствует о падении общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. «Выгорание» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Полученные данные о эмоциональном выгорании работников «КЦСОН «Иланский», показывают о необходимости проведения коррекционных мероприятий с данными респондентами.

Для большей наглядности на рисунке 3 представлено уровни показателей респондентов по фазе «истощение».

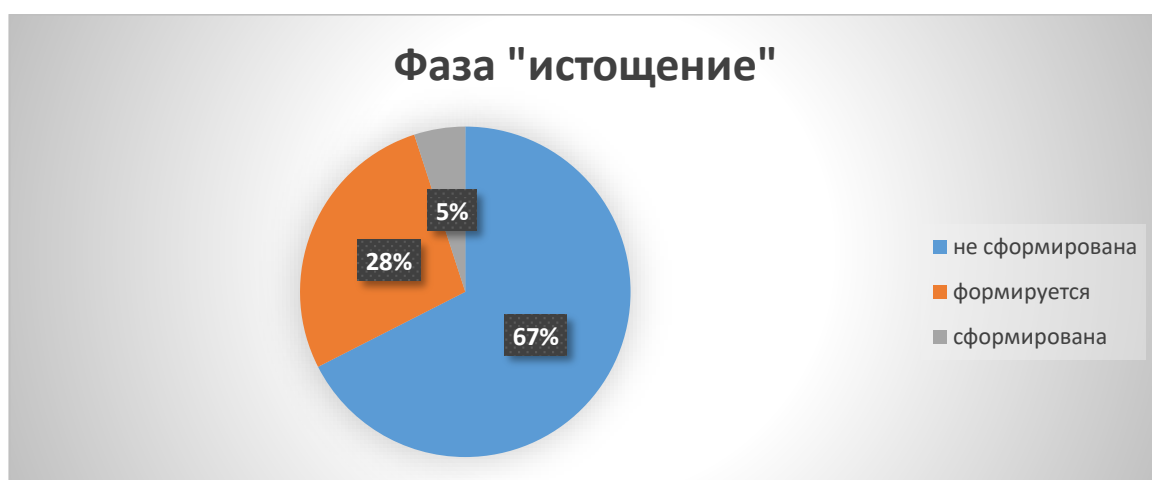


Рисунок 3 Результаты интерпретации III фазы «истощение» (%)

Данные по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон выявила признаки профессионального выгорания у работников «КЦСОН «Иланский». Результаты показаны в таблице 4.

Уровень выраженности	Эмоционального истощения чел. (%)	Деперсонализация чел. (%)	Редукция личных достижений чел. (%)
Низкий	2 (5)	9 (22,5)	24 (60)
Средний	7 (17,5)	21 (52,5)	11 (27,5)
Высокий	31 (77,5)	10 (25)	5 (12,5)

Таблица 4 Результаты исследования по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон

Во время проведения исследования, было определено, что высокий уровень эмоционального истощения выявлен у 31 респондента (77,5%) проявляющийся в снижении эмоционального фона.

Высокий уровень деперсонализация выявлен у 10 респондентов (25%), средний уровень у 21 респондента (52,5%), что отражается в деформации в отношениях с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих, повышение значимости внешних оценок. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Редукция личных достижений показала низкие результаты, но у 5 респондентов (12,5%) все-таки выявлены высокие показатели, что свидетельствует о сниженной самооценки, занижении своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям.

По результатам методики К. Маслач, С. Джексон профессиональное выгорание работников «КЦСОН «Иланский» выявлено и эти данные показывают о необходимости проведения коррекционных мероприятий с данными респондентами.

Для большей наглядности на рисунке 4 представлено уровни показателей респондентов по показателям профессионального выгорания

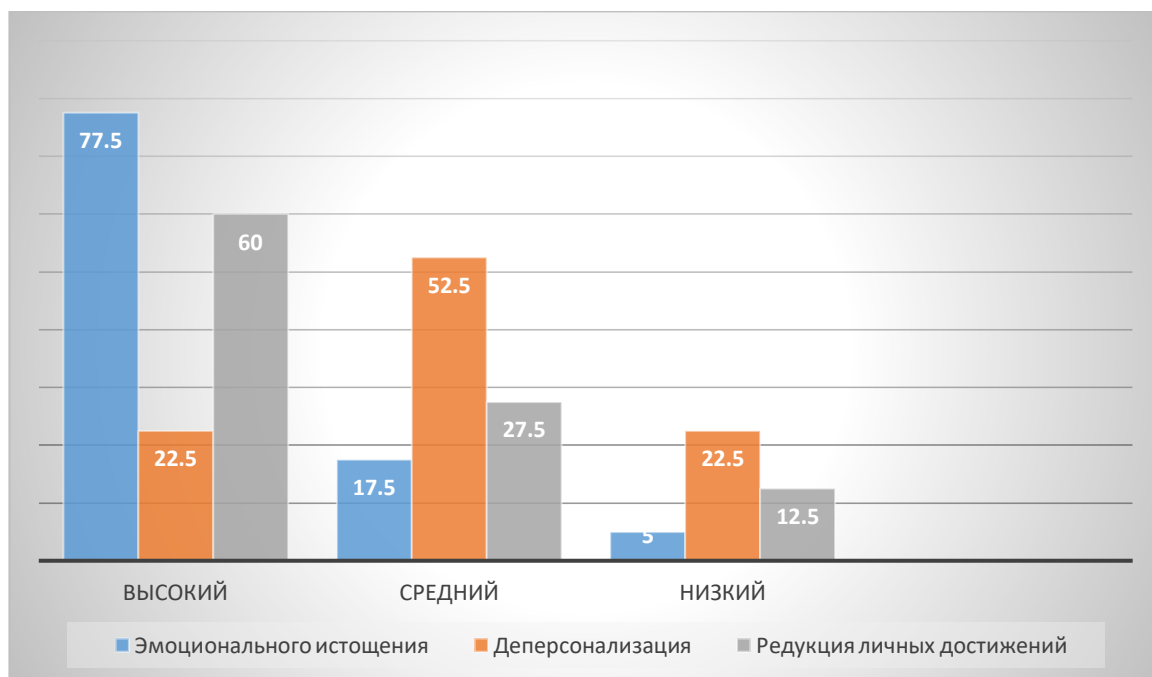


Рисунок 4 Результаты интерпретации по методики «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон (%)

В результате исследования мы получили ряд факторов, которые следует проанализировать и объяснить. Выделены следующие параметры: что высокий уровень профессионального выгорания выявлено у 52% респондентов, что свидетельствует о необходимости проведения психокоррекционных работ.

Отмечаем, что в КГБУ СО «КЦСОН «Иланский» не проводилась исследование профессионального выгорания работников. И по результатам проведенного нами исследования и пожеланиями сотрудников можно говорить о необходимости психокоррекция данного фактора. Поэтому предложенная нами далее программа является актуальной для данного учреждения, но и может использоваться в других социальных учреждениях.

Таким образом, подводя итог исследования мы можем говорить о необходимости разработки комплексной психокоррекционной программы профессионального выгорания сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский».

Выводы по второй главе

1. Исследование профессионального выгорания работников социальной сферы было организовано на базе КГБУ СО «КЦСОН «Иланский», к которому приняло участие 40 респондентов, стаж работы более 5 лет, трудовая деятельность на территории города Иланский. Возраст участников от 30 до 60 лет, 2 мужчины и 38 женщин.

2. С целью изучения профессионального выгорания нами были отобраны следующие психодиагностические методики:

1. Тест Кеттелла (Кеттелла). 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла;

2. Диагностика уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко;

3. «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон.

3. В результате исследования мы получили ряд факторов, которые следует проанализировать и объяснить. Выделены следующие параметры: что высокий уровень профессионального выгорания выявлено у 52% респондентов, что свидетельствует о необходимости проведения психокоррекционных работ.

Отмечаем, что в КГБУ СО «КЦСОН «Иланский» не проводилась исследование профессионального выгорания работников. И по результатам проведенного нами исследования и пожеланиями сотрудников можно говорить о необходимости психокоррекция данного фактора. Поэтому предложенная нами далее программа является актуальной для данного учреждения, но и может использоваться в других социальных учреждениях.

Таким образом, подводя итог исследования мы можем говорить о необходимости разработки комплексной психокоррекционной программы профессионального выгорания сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский».

Глава III Комплексная программа психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы

3.1. Научно-методологическое обоснование профессионального выгорания работников социальной сферы

В первой главе нашего исследования было выявлено, что профессиональное выгорание является негативным фактором защиты психики работника в условия долгого выполнения своей профессиональной деятельности. Подтверждением этого служит определение данного понятия в научной литературе.

Профессиональное выгорание – это негативное психологическое явление, проявляемое через психоэмоциональное истощение, развитие дисфункциональных профессиональных установок и снижение профессиональной мотивации, наблюдаемое у лиц без психопатологии [13, с. 24].

Проблема Профессионального выгорания специалистов социальной сферы, является актуальной на сегодняшний день, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих социальных работников, их деятельность и самочувствие, но и на тех, кто находится рядом с ними. Это и близкие родственники, и друзья.

Синдром выгорания у работников социальной сферы обслуживающих пожилых людей, дополнительно может еще быть вызван и специфическими особенностями их деятельности. К их числу которых можно отнести огромную ответственность за жизнь и здоровье пациентов пожилого и старческого возраста, которая тяжким грузом ложится на их плечи; длительное нахождение в «поле» отрицательных эмоций - страдания, боли, отчаяния, раздражения и так далее, которые так или иначе по механизму эмоционального заражения передаются сотрудникам центров, кроме того, пожилые клиенты умирают, что тоже влияет на состояние сотрудников социальных центров.

Профессиональное выгорание может проявляться в следующих нарушениях:

Первое – эмоциональное и физическое истощение

Проявление может быть различно на разных стадиях развития эмоционального выгорания, но в общем случае к первому компоненту относятся раздражение, равнодушие, опустошенность, эмоциональное и психическое пресыщение, на физическом уровне может возникать даже чувство тошноты. В данном случае человек, ранее с огромным энтузиазмом относившийся к своим обязанностям, коллегам и рабочему месту понимает, что работа уже не вызывает подобных эмоций и воодушевления. Эмоциональные ресурсы исчерпаны, наступает апатия, отторжение своего профессионального «я».

Второе – деперсонализация

Деперсонализацию можно охарактеризовать, прежде всего, как искажение и разрушение взаимоотношений «выгорающей» личности с другими людьми. Появляется негатив к клиентам, коллегам, подчиненным, пациентам. Человек перестает видеть за каждым новым контактом личность, приходит равнодушие, формализм, отношение к людям, как к «пушечному мясу». В начале растущего эмоционального выгорания подобное поведение и переживания могут быть скрыты, но в процессе развития истощения все выходит на поверхность и зачастую приводит к конфликтам в семье и на работе, проявлениям цинизма, раздражительному общению с другими людьми.

Третье – снижение профессиональной продуктивности

Человек редуцирует собственные достижения, негативно или равнодушно оценивает себя как профессионала своего дела даже при наличии крупных успехов в работе, говорит о недостаточности своих возможностей, умений и знаний, занижая тем самым свою самооценку, старается отгородиться от работы, снять с себя ответственность и переложить ее на чужие плечи.

Как мы видим, эмоциональное выгорание очень негативно влияет на личность в целом и на профессиональную деятельность в частности. Выгорание не появляется внезапно, это процесс, проходящий несколько стадий, каждая из которых характеризуется своими собственными симптомами.

Первая стадия профессионального выгорания – «медовый месяц». На этом этапе сотрудник доволен своей работой, с удовольствием, наслаждением и энтузиазмом выполняет свои должностные обязанности. Тем не менее, постепенно такое трепетное отношение к работе начинает затухать, человек получает один за другим рабочие стрессы, деятельность, которая приносила столько позитива и выполнялась с огромным зарядом энергии, перестает радовать и приносить положительные эмоции.

Вторая стадия – «недостаток топлива». У работника еще есть внутренние ресурсы для продолжения работы с энтузиазмом, однако лишь в случае высокой мотивации, но в ущерб собственному здоровью. Если же этой мотивации нет, то начинает возникать усталость (с риском перехода ее в хроническую), апатия и вялость, на физическом уровне – бессонница. Если работник не получает, как было сказано выше, никакого стимулирования, то интерес к компании и к своей работе в ней стремительно снижается. Продуктивности нет, возможны нарушения трудовой дисциплины, невыходы на работу, небрежность в работе.

Третья стадия эмоционального выгорания – «хронические симптомы». Истощение переходит на физический уровень. Работа без отдыха и желания, на износ приводит к заболеваниям, снижению иммунитета, злости на себя и окружающих, раздражительности. У человека появляется ощущение безысходности, невозможности что-то изменить, приходит чувство пустоты, отсутствия времени и кажется, что подобное состояние продлится вечно.

Четвертая стадия выгорания – «кризис». Название стадии говорит само за себя: человек переживает кризис профессиональной деятельности и

эмоциональных переживаний на этот счет. Появляется недовольство собой, своей работой, качеством жизни. Человек постепенно утрачивает трудоспособность, болеет.

Пятая стадия выгорания – «пробивание стены». Человек в прямом смысле упирается в стену своей профессиональной деятельности. Возникает угроза – сможет ли человек вообще продолжать работу. Развиваются серьезные болезни и проблемы как на физическом уровне, так и в психологической сфере.

С целью научно-методологического обоснования исследования нами было проведено анкетирование сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский», в котором участвовало 85 сотрудников. Из этих опрошенных было выбрано 40 респондентов которые имеют стаж работы более 5 лет и работают на территории города Иланский. Сотрудники со стажем работы менее пяти лет, и более работающие на сельских территориях в дальнейшем исследовании не участвовали.

В результате этого исследование показало, что среди опрошенных сотрудников, стаж работы которых превышает более пяти лет, испытывают профессиональное выгорание.

Стаж	Количество сотрудников	эмоциональное и физическое истощение	деперсонализация	снижение профессиональной продуктивности
от 5 до 10 лет	17	10	3	4
от 10 до 20 лет	21	13	2	6
более 20 лет.	2	-	-	2

Таблица 5 Результаты исследования профессионального выгорания сотрудников «КЦСОН «Иланский»

В Центре проводится много работы с сотрудниками направленной на развитие профессиональных качеств, повышению коммуникативных

компетенции, но работы на коррекцию профессионального выгорания не проводилось. При этом многие опрошенные сотрудники испытывают необходимость в данной программе, ведь, по их мнению, это мешает им осуществлять свою профессиональную деятельность.

Таким образом, можно говорить о необходимости разработки психокоррекционной программы направленной на коррекцию профессионального выгорания в данном учреждении. Также мы с уверенностью можем говорить о использовании этой программы в других учреждениях данной сферы деятельности.

В следующей части этой главы мы представим содержание разработанной нами комплексной программы.

3.2. Содержание комплексной программы психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы

В результате проведенного исследования нами разработана комплексная программа психологической коррекции профессионального выгорания работников социальной сферы. Данная программа используется в КГБУ СО «КЦСОН «Иланский», но может использоваться и в других учреждениях.

Цель программы: коррекция профессионального выгорания работников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский».

Задачи тренинга:

- снятие психоэмоционального напряжения у сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский»;
- способствовать личностному росту, особенно нравственному самосовершенствованию, создать условия для раскрытия творческого потенциала;
- развить рефлекссию как процесс познания и понимания самого себя;
- создать условия для раскрытия творческого потенциала;
- совершенствовать коммуникативные умения.

Категория участников: Программа рассчитана для сотрудников КГБУ СО «КЦСОН «Иланский», стаж работы более 5 лет.

Количество участников: 15-20 человек.

Время проведения: 10 занятий по 1,5-2 часа.

Форма работы программы: групповое.

Методические приемы:

- беседа;
- арт-терапия;
- словесные и релаксационные игры;
- анализ различных ситуаций;
- физические упражнения.

Ожидаемый результат: по результатам программы планируется, что у работников снизится уровень профессионального выгорания, появится улучшение общего самочувствия.

Содержание программы:

Занятие 1

Тема: «Профессиональное выгорание – проблема современности».

Цель: создание благоприятной эмоциональной атмосферы; установление правил группы; познакомиться с понятием «профессиональное выгорание».

Упражнение1: "Баранья голова"

Инструкция: "А теперь представимся друг другу. Сделаем это так, чтобы сразу и прочно запомнить все игровые имена. Наше представление будет организовано так: первый участник называет свое имя, второй – имя предыдущего и свое, третий – имена двух предыдущих и свое и т.д. Последний, таким образом, должен назвать имена всех членов группы, сидящих перед ним. Записывать имена нельзя – только запоминать. Эта процедура называется "Баранья голова". Почему? Если вы, называя своих партнеров, забыли чье-то имя, то произносите "баранья голова", конечно,

имея в виду себя, а не того, кого забыли. Дополнительное условие – называя имя человека, обязательно посмотреть ему в глаза".

Упражнение 2. Беседа

Цель: определение основных целей данных занятий; принятие правил работы группы.

Процедура: Ведущий рассказывает о том, как группа будет работать на этих занятиях, какие виды деятельности ожидают учащихся, какие будут требования и пожелания. Обсуждаются и принимаются правила работы \

Основная часть:

Лекция, круглый стол. Раскрытие темы профессионального выгорания, информация по лекции представлена в приложении №

Упражнение 3. «Всеобщее внимание»

Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, постарайтесь привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее стараются выполнить все участники игры. Определите, кому это удалось и за счет каких средств. Итак, все участники игры пытаются обратить на себя внимание как можно большего числа играющих. Начали! Подсчитываем, в заключение, кто привлек внимание большего числа участников игры.

Дыхательное упражнение 4.

Инструкция: «Попробуйте расслабить плечи и верхние мышцы груди, когда дышите. Делайте это сознательно при каждом выдохе. Дело в том, что в стрессовых ситуациях, когда человек напряжен, для дыхания не используются мышцы диафрагмы. Их предназначение в том, чтоб опускать лёгкие вниз, тем самым расширяя дыхательные пути. Когда мы взволнованы, чаще используются мышцы верхней части груди и плеч, которые не способствуют работе дыхательных органов в полном объеме».

Рефлексия занятия.

Занятие 2

Тема: «Определение уровня эмоционального выгорания».

Упражнение 1. «Здороваемся локтями».

Цель: Установление контакта между участниками, разрушение привычных стереотипов приветствия, развитие креативности.

Содержание: все участники рассчитываются на 1, 2, 3. Участники с №1 складывают руки за головой так, чтобы локти были направлены в разные стороны; №2 – упираются руками в бедро, чтобы локти тоже были направлены в стороны; №3 – держат сложенные крест-накрест руки на груди, при этом локти развернуты в стороны.

После того как участники примут исходное положение, им предлагается по сигналу (звону колокольчика) поздороваться как можно большим количеством присутствующих, назвав при этом свое имя и коснувшись друг друга локтями. Через 5 минут ведущий собирает участников в 3 подгруппы: №1 – у красной кегли; №2 – у синей кегли; №3 – у желтой. Они приветствуют друг друга внутри каждой из них (здороваются первые номера только с первыми, вторые – со вторыми и т. д.).

Основная часть:

«Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в контексте программы является наиболее качественной и удобной измерительной процедурой.

Комментарии для ведущего.

Участникам предлагается методика для определения уровня психического выгорания. Для этого каждому выдается бланк для ответов.

Ведущий объясняет правила заполнения бланка и смысл данного опросника, Участники заполняют бланк.

Проведение опроса не требует соблюдения особых условий. Однако, чтобы снизить влияние на результаты опроса случайных факторов, необходимо обеспечить нормальный уровень освещенности в помещении, где проводится опрос и полностью исключить посторонний шум. Нельзя допускать, чтобы опрос проводился в условиях дефицита времени. Если в

ходе работы у испытуемых появляются вопросы, необходимо быть готовым ответить на них. При групповом опросе количество испытуемых не должно превышать 20 человек. При этом каждый должен занимать отдельный стол и самостоятельно работать над опросником. Не допустимо проводить опрос путем зачитывания вслух для всей группы испытуемых утверждений опросника.

Перед началом тестирования дается следующая инструкция: «Вам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств и мыслей, связанных с вашей работой. Внимательно прочитайте каждое утверждение и решите, насколько оно верно по отношению к вам. Если указанное в опроснике чувство никогда у вас не возникало, то в ответе ставится 0 – никогда. Если такое чувство появлялось, следует указать, как часто оно ощущалось. В этом случае необходимо поставить отметку в графе соответствующей частоте переживаний:) – никогда, 1 – очень редко, 2 – редко, 3 – иногда, 4 – часто, 5 – очень часто, 6 – всегда. Постарайтесь долго не задумываться над выбором ответа».

В целях снижения искажения ответов, вызванных стремлением испытуемых к выбору социально-одобряемого ответа, перед началом тестирования необходимо создать атмосферу доверительности и благоприятного эмоционального контакта. Важно подробно объяснить цели и задачи тестирования.

Порядок обработки полученных результатов.

Для обработки полученных данных используется ключ. В соответствии с ключом подсчитываются суммы баллов по трем субшкалам и фиксируются в «Листе для ответов».

Интерпретация результатов проводится на основании сравнения полученных оценок со средними значениями в исследуемой группе или с демографическими данными.

Упражнение 2. «Мышечная релаксация»

Техника прогрессивной мышечной релаксации разработана американским врачом Э. Джекобсоном в 1920-е гг. Она основывается на простом физиологическом факте: после напряжения любой мышцы начинается период ее автоматического расслабления. С учетом этого и была разработана методика, согласно которой, чтобы добиться глубокой расслабленности тела, нужно сначала на 10-15 сек сильно напрячь мышцы, а затем в течение 15-20 сек сконцентрироваться на возникшем чувстве расслабления в них.

Инструкция: «Начните с того, чтобы сосредоточиться на своем дыхании на несколько минут. Дышите медленно и спокойно, думайте о чем-нибудь приятном. После этого можно приступать к мышечным упражнениям, работая над различными группами мышц.

Руки. Максимально плотно и сильно сожмите руку. Вы должны почувствовать напряжение в кисти и предплечье. Расслабьте руку на выдохе, концентрируясь на возникающем чувстве облегчения. То же самое повторите для другой руки. Если вы правша, начинать стоит с правой руки, если левша – левой.

Шея. Откиньте голову назад, медленно поворачивайте ее из стороны в сторону, затем расслабьтесь. Притяните плечевые суставы высоко к ушам и в таком положении наклоняйте подбородок к груди.

Лицо. Поднимите брови как можно выше, широко откройте рот (как будто изображаете чувство сильного удивления). Плотно закройте глаза, нахмурьтесь и наморщите нос. Сильно сожмите челюсти и отведите уголки рта назад.

Грудь. Сделайте глубокий вдох и задержите дыхание на несколько секунд, затем расслабьтесь и вернитесь к нормальному дыханию.

Спина и живот. Напрягите мышцы брюшного пресса, сведите лопатки и выгните спину.

Ноги. Напрягите передние и задние мышцы бедра, держа колено в напряжённом полусогнутом положении. Максимально потяните на себя

ступню и разогните пальцы. Вытяните голеностопный сустав и сожмите пальцы ступни.

Сделайте 3-4 повтора комплекса. Каждый раз, когда вы даете отдых только что напряженным мышцам, обращайтесь внимание то, как это приятно и как вы хорошо себя чувствуете расслабленным. Многим людям это помогает справляться со стрессом и беспокойством».

Рефлексия занятия.

Занятие 3

Тема: «Как я вижу эмоциональное выгорание?»

Цель: создать условия для определения участниками понимания своего внутреннего мира и своих проблем и способов их преодоления, установления нервно-психического равновесия.

Упражнение 1. «Здравствуй!»

Инструкция: «Известно, что слово «здравствуй» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Пусть каждый по кругу произнесет слово «здравствуй» по-своему». Обсуждение: оценка участниками подтекста, который каждый вкладывал в приветствие.

Упражнение 2. «Улыбка»

Инструкция: Закройте глаза и посидите несколько минут, ни о чем не думая. При этом на вашем лице обязательно, но должна быть улыбка.

Если вам удастся удержать ее 5 минут, вы сразу почувствуете, что успокоились, а ваше настроение улучшилось. Во время улыбки мышцы лица создают импульсы, благотворно влияющие на нервную систему. Даже если вы способны только на вымученную улыбку, вам от нее все равно станет легче

Основная часть:

Упражнение 3. «В детстве я хотел быть...»

Цель упражнения: формирование в группе доверительных отношений, пробуждение интереса к теме профессионального самоопределения.

Каждому участнику в течении трех минут предлагается написать на карточке, кем он хотел быть в детстве и почему. Затем анонимные карточки сдаются ведущему, который их перемешивает и вновь раздает участникам в случайном порядке. Каждый участник должен "вжиться" в полученный образ неизвестного автора, зачитать написанное, предположить, изменилось ли его мнение сейчас, когда он встал взрослее. Если изменилось, то почему? Остальные участники внимательно слушают, задают вопросы.

Упражнение 4. «Рисование себя»

Цель: Самораскрытие, работа с образом «Я».

Нарисовать себя в виде растения, животного, схематично. Работы не подписываются. По окончании выполнения задания все работы вывешиваются на стенд, и участники работ пытаются угадать, какая работа кому принадлежит. Делятся своими ощущениями и впечатлениями о работах.

Рефлексия занятия.

Занятие 4

Тема: «Мои эмоции и чувства...»

Цель: помощь участникам о осознании своего эмоционального состояния.

Упражнение 1 «Мы с тобой похожи тем, что...»

Участники выстраиваются в два круга – внутренний и внешний, лицом друг к другу. Количество участников в обоих кругах одинаковое. Участники внешнего круга говорят своим партнерам напротив фразу, которая начинается со слов: «Мы с тобой похожи тем, что...». Например: что живем на планете Земля, учимся в одном классе и т.д. Участники внутреннего круга отвечают: «Мы с тобой отличаемся тем, что...», Например: что у нас разный цвет глаз, разная длина волос и т.д. Затем по команде ведущего участники внутреннего круга передвигаются (по часовой стрелке), меняя партнера.

Процедура повторяется до тех пор, пока каждый участник внутреннего круга не повстречается с каждым участником внешнего круга.

Основная часть:

Упражнение «Карта моего внутреннего мира»

Цель: формирование представлений о себе; осознание и выражение своих чувств; эмоциональное сближение ребёнка и родителей.

Материалы: бумага разного формата; краски, кисточки; набор карандашей/фломастеров/мелков; различные географические карты.

Описание упражнения: Покажите участникам различные географические карты. «Перед вами лежат различные географические карты. Как вы видите, они нам могут рассказать о том, как располагаются материки, океаны, моря, горы; об особенностях природы; об устройстве и развитии городов; о различных народах. На карте находит отражение всё то, что смогли открыть и изучить люди. Хотя когда-то наша Земля была совсем неизведанной, люди мало чего знали о том, что их окружает. Но всё это мир внешний. А есть ещё особый мир. Мир внутренний. У каждого человека он свой – удивительный, неповторимый, и где-то неизведанный. Так давай с тобой создадим карты нашего внутреннего мира. Они будут похожи на карты, которые мы сегодня рассматривали, только все названия на них будут у нас особенные. Например, «океан любви», или «гора смелости». Обозначим сначала то, что уже открыли в себе, знаем. И оставим место для наших дальнейших открытий» Когда карты будут готовы – устройте по ним «экскурсии» друг для друга. При просмотре уделите внимание: - что преобладает на ваших картах: какие чувства, состояния, цветовая гамма; - какой был выбран «маршрут» продвижения по карте, с какого места началось путешествие и на каком закончилась; - какие области были оставлены для дальнейших открытий; какие хотелось бы открытия сделать; - спросите ребёнка, что ему было сложнее всего изобразить, а так же поделитесь и своими трудностями, если таковые были. - по завершению экскурсии поинтересуйтесь, а всё ли получилось из того, что было запланировано?

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

Примечание: Постарайтесь, что бы работа с картами продолжалась и в последующие дни. Пусть для этого они остаются на виду, что бы всегда можно было что-то дополнить, изменить. Будет хорошо, если вы периодически вновь будете проводить «экскурсии» друг для друга и уделять внимание тому, что изменилось в восприятии карты.

Рефлексия занятия.

Занятие 5

Тема: «Видеть хорошее в плохом»

Цель: научить участников умению преодолевать проблемные ситуации и уметь их переводить в положительный опыт.

Упражнение 1. «Здравствуй, ты представляешь?»

Цель: сформировать у детей умение передавать положительные эмоции друг другу.

Инструкция: ведущий поворачивается к участнику слева от него и весело говорит: «Здравствуй! Ты представляешь...», а затем сообщает ему какую –нибудь новость, рассказывает смешную историю или анекдот. Задача участника –внимательно выслушать и порадоваться вместе с ведущим. Затем повернутся к соседу слева и тоже радостно произнести: «Здравствуй! Ты представляешь...» и заканчивает фразу уже своей новостью. В процессе игры можно изменить задание, например, попросить детей пересказывать одну и ту же новость. Ведущему необходимо проследить за тем, как изменяется первоначально сообщенная информация.

Основная часть:

Упражнение 2. «Минус перевести в плюс».

Цель: выработать навыки ведения беседы в проблемной ситуации;

Процедура: в связи с тем, что стресс зачастую связан с негативным мышлением и, как правило, чем он сильнее, тем сильнее данное мышление выражено, для максимально комфортного преодоления стрессовой ситуации

и повышения стрессоустойчивости важно научиться видеть позитивное даже в тех ситуациях, в которых, казалось бы, их на первый взгляд, совсем нет. Таким образом, цель настоящего упражнения – развитие умения видеть положительные стороны проблемных ситуации в жизни. Упражнение выполняется в мини-группах. Каждая группа выбирает проблемную ситуацию (связанную с профессиональной деятельностью, например, возникновение конфликтной ситуации со студентом, коллегами, руководством) и записывает не менее 5 последствий, которые будут иметь положительное значение. Затем данные ситуации и их последствия обсуждаются в общей группе. Хорошо, если предлагаемые ситуации будут не вымышленными, а реальными, происходившими с тем или иным участником. Возможно, что данные ситуации имеют место в настоящий момент.

Упражнение 3. «Расслабление»

Инструкция: «Сядьте удобнее на стульях, расслабьте мышцы, положите удобно руки, закройте глаза. Постарайтесь ни о чем не думать. Отдохните на стуле... Вам удобно... Глаза закрыты... Расслабьтесь...»

Рефлексия занятия

Занятие 6

Тема: «Свои и чужих эмоций»

Цель: понимание эмоционального состояния себя и своего партнера.

Упражнение 1 "Визуальное чувствование"

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2-3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

Основная часть:

Упражнение 2 "Через стекло"

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятное.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

Упражнение 3 "Дискуссия"

Группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралитика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи.

Упражнение 4 «Определить где обман»

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

Упражнение 4. «Расскажи о своём состоянии»

Инструкция: «Расскажите о состоянии своего тела (ощущениях) и своих чувствах (эмоциях). Ответьте на вопросы:

- Что вы чувствуете здесь и сейчас? Что ощущает ваше тело? (в начале и в конце занятия).

- Что хотелось бы получить от занятия? (в начале занятия).

- Что важного и значимого для себя вы получили от предыдущего занятия? (в начале занятий 3, 4, 5).

- Что стало для вас важным, ценным, запоминающимся на занятии? (в конце занятия)»

Комментарии для ведущего.

Если участнику трудно объяснить своё состояние, ведущий помогает ему и задает наводящие вопросы. Иногда стоит напомнить участникам какие бывают чувства и эмоции. Важно делать акцент именно на чувства участников.

Упражнение 5 «Ловец блага»

(звучит тихая инструментальная музыка)

Инструкция: «Чтобы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся. Найдите и запишите, пожалуйста, положительные моменты в следующих ситуациях:

1. Вы собираетесь на работу, погода встречает вас проливным дождем.
2. Вы опоздали на автобус.
3. У вас нет денег, чтобы уехать куда-нибудь в отпуск».

Участники пишут для каждой ситуации свои положительные моменты. Каждый по очереди проговаривает эти моменты. Участник, указавший более 5 положительных моментов в каждой предложенной ситуации, считается «ловцом блага».

Упражнение 6 «Мышечная релаксация»

Участники располагаются.

Инструкция: «Сейчас мы будем использовать для мышечной релаксации 10 групп мышц по методике Джекобсона. Важно запомнить, что наша главная задача на глубоком, медленном вдохе напрягать определенную группу мышц, затем задержать дыхание на 5 секунд. А на медленном выдохе максимально расслабить эти мышцы. Затем восстановить дыхание и в течение 30-ти секунд сосредоточить внимание на возникающее расслабление».

Рефлексия занятия

Занятие 7

Тема: «Мой внутренний мир»

Цель: продолжить помогать участникам осознавать свой внутренний мир, понимать причины негативных состояний и преодолевать их.

Упражнение «Карусель»

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

Основная часть:

Работа с метафорическими картами «Она».

Упражнение 2 «Групповой рассказ»

Задача - по кругу рассказывать историю.

Ведущий задаёт тему (например: "Как девочка-дюймовочка к психологу пришла", "Мой лучший день", "Радостная встреча", "Как научиться новому" и т.д.)

Первый человек открывает карту и начинает рассказ, следующий человек берет следующую карту и продолжает рассказ.

Важно – карты заранее не подсматривать. Формулировка каждой следующей части истории развивает фантазию, воображение, погружает в процесс работы.

Упражнение 3. "Кто я"

Автор: Кочкарева Наталья "

Цель: гармонизации сфер жизни, повышения самооценки, уверенности в себе, раскрытия новых возможностей.

1. В открытую вытянуть карту, которая ассоциируется с вами в данный момент.

2. Вслепую вытянуть 6 карт, которые отвечают за такие сферы жизни: семья, личная жизнь, карьера, отдых, здоровье, духовная жизнь.

3. Переверачивая по одной карте, ответьте на вопросы:

- Устраивает ли вас данная сфера жизни?

- Комфортно ли вам на данный момент в той или иной жизненной сфере?

4. Из колоды вытяните по одной соответствующей карте для той или иной сферы, отвечая на вопрос: Что мне необходимо сделать для того, чтоб улучшить данную сферу жизни?

Упражнение 4 «Образ Я»

Необходимо выбрать в открытую из колоды карту, на которой изображен образ, на который вам кажется вы похоже больше всего.

Опишите этого персонажа или этот образ:

-Кто он?

-Что он делает?

-Что с ним делают?

-О чем он думает?

-Чего он хочет?

-Что у него хорошо получается и не очень хорошо получается?

-В чем ему нужна помощь? и т.д.

Все, что вы говорите от лица персонажа – это ваша проекция, все это есть в вас самих.

Если хотите более глубоких открытий, замените «он» или «она» на «я».

И попробуйте проговорить все тоже самое, но от своего имени. Возможно, какие-то мысли будут вам близки, а некоторые захочется откинуть.

Задумайтесь над каждой сказанной фразой.

Упражнение 5 «Мой итог»

В конце занятия берём в закрытую карту и отвечаем на вопрос:

Что было самого важного в этом?

следующую карту:

Что полезного было лично для меня?

следующую карту:

Какие будут первые шаги после этого?

Кратко и полезно!

Рефлексия занятия

Занятие 8

Тема: «Как снять физическое напряжение»

Цель: научить участников методам снятия физического напряжения и способствующего улучшению общего состояния.

Упражнение 1 «Здравствуй, я тебе рад!»

Инструкция: «Каждый участник по очереди выходит в круг. Ему необходимо производя определенные движения, поприветствовать остальных участников. Сказать им комплимент. Остальные должны одновременно повторить его движение и фразу с той же интонацией».

Основная часть:

Упражнения 2 «Разговор руками»

Цель: актуализация навыков прочтения состояния другого и выражения собственного состояния по средствам невербальных проявлений.

Инструкция: Группа делится на пары, которые рассказываются в пол-оборота друг к другу.

Тренер дает инструкцию: «Разделитесь, пожалуйста, на пары. В каждой паре выберите, кто будет первым, а кто вторым. Найдите в парах ладошки друг друга. Прикоснитесь двумя ладошками к двум ладошкам другого в паре. Теперь каждый первый в паре должен попробовать своей правой рукой что-то сказать руке партнера. Имеется в виду ладошка, пальцы, запястье, тыльная сторона руки партнера. Вы можете прикасаться, тереть, сжимать, тереть, что-то еще, но своими движениями обязательно что-то старайтесь сказать партнеру. Если партнер четко представляет, что ему говорят, то есть что делают с его рукой, он должен «отзеркалить» эту фразу, то есть сделать точно то же самое с левой рукой первого. Первый после этого говорит своей правой рукой вторую фразу второму, второй «зеркалит» ее первому, первый говорит третью фразу и так далее. Я дам вам полторы-две минуты, чтобы вы поговорили. Постарайтесь верить друг другу». Задание можно усложнить, предложив закрыть слушающим (говорящим) глаза.

Упражнение 3 «Удивление»

Цели: развитие коммуникативных навыков, преодоление тактильных барьеров.

Инструкция: тренер предлагает группе остаться теме же парами, если кто-то хочет поменяться, помогает ему найти другую пару.

«Сядьте в парах немного ближе к друг другу. Закройте глаза. Представьте, что ваши руки теплые и чистые. Первый в паре, найдите своими ладонями голову партнера. Будьте осторожны. По изучайте голову партнера, затылок, лоб, найдите макушку, постарайтесь удивиться чем-то на голове партнера, тому чего не видели ваши глаза, но чувствуют пальцы рук. Если вы изучили голову партнера, теперь начните исследовать лицо. Партнер подскажет вам своими реакциями. Что можно изучать, а что не стоит. По изучайте голову и лицо партнера». Далее ведется обсуждение этого упражнения.

Упражнение 4 «Спина и плечи»

Цели: развитие коммуникативных навыков, преодоление тактильных барьеров.

Инструкция: «Встаньте парами рядом друг с другом. Закройте глаза. Найдите друг друга. Первый в каждой паре, по изучайте с закрытыми глазами вашего партнера. Будьте внимательны и корректны. Попробуйте удивиться тому что не видят ваши глаза, чувствуют ваши руки». Далее ведется обсуждение этого упражнения.

Упражнение 5 «Полет бабочки»

Цель: снятие мышечного и эмоционального напряжение, расслабление.

Инструкция: «Предлагаю Вам устроиться и принять удобное положение, по достижении комфортного состояния мы начнем сеанс, направленный на урегулирование психоэмоционального состояния. Вам нужно слышать и слушать мой голос, звучащую музыку.

Основной текст упражнения представлен в приложении

Рефлексия занятия

Занятие 9

Тема: «Мои ресурсы»

Цель: помощь участникам в определении внутреннего ресурса.

Ритуал приветствия

Основная часть:

Упражнение 1 «Я сегодня»

Участникам предлагается нарисовать на бейджиках символ, соответствующий их эмоциональному состоянию.

Обсуждение. Каждый участник рассказывает о своем символе дня и что он несет для окружающих и для него самого. Аргументируй, на кого Ваш символ в большей степени направлен: на самого носителя или на окружающих.

Ресурсное состояние, это состояние, в котором педагог, выполняющий свою работу, видит окружающую обстановку объективно, демонстрируя профессиональное здоровье. В ресурсном состоянии человек способен принимать объективные решения, в ресурсном состоянии происходит восстановление физических функций человека, нормализуется давление, вес.

Упражнение 2 «Ресурсный круг»

Группа разбивается на пары. Одному участнику предлагается нарисовать на полу круг (можно воспользоваться обручем), встать в него и вспомнить самые лучшие моменты дня, недели, жизни. Рассказать о своих ощущениях своему партнеру. Второй участник упражнения неожиданно, одним резким движением выталкивает своего напарника из круга.

Обсуждение. Как вы чувствовали себя в ресурсном круге (спокойно, защищенным)? Что вы испытали, когда вас неожиданно вытолкнули из вашего круга? Что вам хотелось сказать, сделать?

Поменяйтесь ролями. Но в этой части упражнения человек за кругом не выталкивает компаньона (об этом предупреждают участников, стоящих за кругом индивидуально, так, чтобы остальные, те, кто в кругу, не слышали).

После выполнения упражнения снова задаются подобные вопросы.

Почему вам не удалось расслабиться в ресурсном круге? (Ожидали подвоха?)

Очень часто, мы, пережив одно разочарование, переносим его на всю свою жизнь. Тем самым, отравляя ее гипотетическими проблемами, которые вскоре становятся реальными с нашей же помощью.

Что же является ресурсами?

Упражнение 3 «То, что радует»

Вспомните предыдущее занятие и через 1 минуту озвучьте то, что помогает вам восстановиться после трудового дня.

Обсуждение. Можно ли все наши занятия назвать ресурсами?

Ресурсы можно найти там, где мы даже не подозреваем.

Упражнение 4 «Круг помощи»

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

По желанию в кругу может побыть каждый участник круга. Обсуждение. Как вы чувствовали себя в кругу? Как вы ощущали себя в роли дающего? Как вы думаете, что несет в себе фраза - «Махнуть на него рукой»?

Важно не только вернуться в ресурсное состояние, но и по возможности дольше в нем находиться. Стратеги удержания ресурсов выбрать ресурсное место, сесть, расслабиться, вспомнить место, событие, ряд событий. Зафиксировать это состояние. Уснуть в более ресурсном состоянии, нельзя нести в сон неприятности. (ритуал засыпания: у взрослых свой, ребенку помочь выработать). Систематически удерживать состояние. Мы транслируем свое состояние окружающим, в том числе и детям, если мы раздражены, эту же эмоцию мы передаем детям, как бы мы ее не скрывали. В «выбитом» состоянии нельзя принимать решения, важно войти в ресурсное состояние. Но у каждого человека есть вещь

Рефлексия занятия

Занятие 10

Заключительное

Цель: закрепление полученных знаний.

Ритуал приветствие

Основная часть:

Упражнение 1 «Дорога жизни» (Стажкотерапия)

Инструкция: «Сегодня я расскажу вам сказку «Дорога ЖИЗНИ» (по мотивам сказки «Дорога» Ирины Стишенок г. Гомель, республика Беларусь).

Однажды на небесах Ангел провожал Душу на Землю.

Ты отправляешься в долгий путь, там на Земле, тебя будут называть Человеком. Сначала ты будешь маленьким человеком – ребенком, потом ты вырастешь и станешь молодым Человеком, потом зрелым, пожилым, старым, а потом мы с тобой снова встретимся.

Душа слушала и удивлялась.

Что мне там, на Земле делать?

И Ангел ответил ей:

- Там на Земле у тебя будет Важное задание, построить дорогу ЖИЗНИ.

Душа удивилась и спросила.

-Для кого ее построить?

Ангел ей ответил:

- Для себя и идущих следом, для заблудившихся и тех, кто растерялся...

Но помни, что на твоём пути тебе встретятся человеческие порождения – чувства и эмоции, одни тебе будут помогать, другие испытывать, третьи мешать. ...

Итак, жил - был Человек.

Когда он был еще совсем маленьким и делал первые шаги по своей дороге Жизни, он встретил на своем пути Наивность.

- Здравствуй, Малыш, - сказала она ему, - смотри, какое небо голубое и какая зеленая травка у тебя под ногами. И всё вокруг такое милое и доброе. Правда?

- Ага, - сказал Малыш и пошел вперед с широко открытыми глазами.

- Стой, - сказала однажды, когда Малыш вырос и превратился в Юношу, преградившая ему дорогу Агрессия. - Что ты ходишь здесь с глупой улыбкой и не замечаешь меня? А Я – есть, Я запрещаю тебе идти дальше. Нечего так беззаботно ходить по моей дороге. Сворачивай отсюда!

И Агрессия стала на пути у Юноши.

- Сворачивай, сворачивай, парень, - услышал он чей-то шепот.

Человек оглянулся и увидел, как из-за ближайшего куста на него смотрят огромные глаза.

- Ты кто?- спросил Юноша.

- Я- Страх,- ответили глаза.- Не связывайся с Агрессией. Есть другая дорога, по которой тоже можно идти. Хочешь покажу?

- Ага,- снова сказал Человек, посмотрев Страху в огромные глаза. - А куда ведет другая дорога?

- Подальше от Агрессии, - ответил Страх и показал на еле заметную тропинку, ведущую в лес.

«Тропинка как тропинка», – решил Юноша и, повернувшись к Страху спросил:

- А хочешь, пойдем вместе?

- Я не могу, – торопливо ответил Страх. - Мне надо быть здесь и показывать дорогу всем, кому Агрессия не дает идти дальше. – Да ты не переживай, часть меня всегда теперь будет с тобой.

- Ну, тогда прощай. – Человек помахал Страху рукой и пошел дальше.

Но чем дальше он шел, тем гуще и непроходимее становился лес, а сама тропинка становилась все уже и уже.

Однажды, когда Человеку показалось, что он зашел в тупик, ему повстречалась Печаль. Грустная девушка сидела на тропинке и горько плакала.

- Что случилось? – спросил Юноша.

- Боль и Страх увели меня от Агрессии и привели сюда, рыдая, ответила Печаль. - Но здесь тупик, я заблудилась и не знаю, что делать дальше.

- Хочешь, мы вместе пойдем обратно и выйдем на дорогу, с которой свернули? - предложил Юноша.

- А что делать с Болью и Страхом? – спросила Печаль. – Я так устала от них.

- Если они тебе так надоели, ты отпусти их, – ответил юноша, – пусть остаются в лесу, раз им тут нравится.

- Так и сделаю, – сказала Печаль и, повернувшись к Боли и Страху, произнесла: - Я отпускаю вас, прощайте.

И, улыбнувшись, девушка пошла за Человеком к началу тропинки.

- Как стало легко, – сказала она. ...

Ведущий.

Итак, уже в начале своего пути человек повстречался с разными чувствами. Мы с вами эти чувства тоже встречали и встречаем, каждое из них имеет свое место в нашем теле».

Продолжение сказки Вскоре Юноша вышел на дорогу, с которой когда-то свернул.

- Наконец я могу продолжить свой путь, – подумал он, но вдруг услышал знакомый голос Страх:

- Зачем ты вернулся? Ты что, забыл про Агрессию?

- Помню, но уже не боюсь ее, – ответил Человек. – И знаешь, Страх, путь, который ты указал мне, скучный и ведет в тупик. Лучше я пойду своей дорогой.

- И куда это мы пойдём? – вдруг спросила внезапно появившаяся перед ним Агрессия:

- Сделай только шаг, и тебе станет ой как больно!

- Я не боюсь тебя, – сказал Человек. – Хочешь сразиться – будем сражаться. И юноша решительно подошел к Агрессии».

Итак, когда Юноша решительно подошел к Агрессии, она вдруг сказала: -Да пошутила я. Просто проверяла тебя.

- А зачем? - Удивился Человек.

- Чтобы узнать твою силу, Юноша, - неожиданно сказала Агрессия. - Долгий путь труден. И предназначение твое не из легких. Справишься?

- Я не боюсь трудностей, – ответил Человек. – Для меня главное – идти своей дорогой. Но, послушай, Агрессия, значит, ты все это время заботилась обо мне?

- Ну не знаю, не знаю, может быть, – уклончиво сказала та и добавила:

- Ладно, Человек, иди уже своей дорогой.

Юноша оглянулся, чтобы посмотреть на Печаль, и увидел незнакомую девушку.

- Ты кто? - спросил он.

- Я - Радость,- сказала незнакомка. - Твой путь – это и мой путь.

- Тогда пошли вместе,- предложил ей Юноша.

И они отправились в увлекательное путешествие под дороге Жизни.

На своем пути он попадал в различные ситуации, где проявлял Отвагу и Доброту, Трудолюбие и Терпение, Милосердие и Решимость.

Конечно, случалось, что обстоятельства ставили его в тупик. Человек терялся, и его Радость становилась Грустью, но он всегда находил в себе Силу и шел дальше, и Радость снова становилась сама собой.

Однажды Человек проходил мимо журчащего ручья, рядом с которым сидела милая девушка и мелодично пела.

Кто ты?- спросил у нее Человек и почувствовал в груди неизвестное ему раньше волнение.

Я- Любовь,- ответила девушка и посмотрела Человеку в глаза.

Человек ощутил необычную нежность и, отчего-то смутившись, спросил:

Где ты живешь, Любовь?

«Я живу везде», - сказала девушка, - в цветке, встреченном тобой у дороги, в кустике и в каждом деревце. Я живу в облаке, проплывающем по небу, и дожде, падающей на землю, я живу в каждом встреченном тобой человеке. А сейчас, когда ты узнал меня, я буду жить и в твоём сердце.

Какое счастье,- произнес Человек и продолжил свой путь в Радости и Любви.

С тех пор человек на своем пути стал замечать отражение Любви повсюду: в солнце и звездах, ветре и дожде. И люди, которых он встречал, тоже излучали это прекрасное чувство. Правда, некоторые из них скрывали его за масками Злости и Гнева, Страха и Печали. И тогда, разговаривая с ними, Человек говорил с Любовью, живущей в их сердцах, и «рушились

крепости», и «срывались маски», а прекрасное чувство все ярче проявлялось в их глазах.

Однажды Человек оказался в таком месте, которое излучало гармонию и красоту.

Как здесь хорошо, – сказал он и построил дом, вокруг которого посадил цветущий сад.

Однажды вечером к нему постучались. На пороге стояла убеленная сединами старушка.

Здравствуй, добрый человек, – сказала она. - Разреши погостить у тебя?

Милости прошу, бабушка? – пригласил странницу в дом Человек. - Согревайтесь. Он напоил гостью чаем, накормил вкусными пирогами и спросил:

Кто вы, бабушка, далеко ли идете?

Я - Мудрость, - ответила старушка. – Странствую по свету и останавливаюсь в добрых домах. А когда ухожу, оставляю хозяевам подарок – вот такое зеркало. Люди смотрят в него и видят чувства окружающего их мира.

Но зачем смотреть в зеркало, когда проще посмотреть по сторонам? - удивился Человек.

Добрый человек, все чувства окружающего мира находятся внутри нас, - улыбнулась старушка.- Если внутри тебя живут Любовь и Радость, весь мир улыбнется тебе в ответ и согреет любовью. А если гнев и Грусть поселятся в твоём сердце, ты почувствуешь их и в окружающем мире. Посмотри в зеркало и скажи, что ты в нём видишь?

Я вижу себя, - ответил Человек. - А где же весь мир?

Он смотрит в твои глаза, – улыбнулась старушка. – И этот мир – ты. Относись к нему бережно, с любовью, и он ответит тебе тем же. Уж я-то знаю.

Странница подошла к двери:

Спасибо, хозяин, за теплый прием, но мне пора и к другим добрым людям.

Она помахала ему рукой и пошла дальше. А Человек стал жить в Счастье, Любви и Согласии с собой и окружающим миром.

Обсуждение прослушанной сказки. Участники выражают что поняли из этого рассказа для себя.

Упражнение 2 «Человек»

Инструкция: «Вам дан силуэт человека. Подумайте, с какими чувствами этот человек встретился на своем пути, какие чувства он имеет в себе, где они в нем поселились. Раскрасьте весь силуэт, у вас 10 минут.

Обсуждение. Участники рассаживаются по кругу. Каждый (по желанию) рассказывает о своем впечатлении от упражнения. Важно, чтобы каждый осознал свое доминирующее чувство, эмоции и переживания, увлечения, состояния и пр.

Упражнение 3. «Релаксационное дыхание»

Инструкция: «Делаем вдох мелкими порциями. При этом ягодицы отводим назад, а колени слегка сгибаем, что позволяет энергии свободно протекать вдоль позвоночника. Задерживаем дыхание. Затем медленно выдыхаем, длительно произнося звук «а»».

Упражнение 4. «Аутогенная тренировка»

(звучит релаксационная музыка)

Аутогенная тренировка (АТ)– это самовнушение в состоянии релаксации. Создателем этого метода является И. Шульц. Смысл аутогенной тренировки заключается в том, что при расслаблении поперечно – полосатой мускулатуры возникает особое состояние сознания, позволяющее путем самовнушения воздействовать на различные, в том числе произвольные, функции организма. Аутогенная тренировка способствует снижению эмоционального напряжения, чувства тревоги дискомфорта. Под влиянием АТ улучшается настроение, нормализуется сон, происходит активизация организма и личности. С помощью АТ можно решать задачи укрепления воли, коррекции некоторых неадекватных форм поведения, мобилизации ресурсов человека, отдыха и восстановления сил за короткое время.

Рефлексия. Самоанализ своего состояния.

В результате проведения данной программы можно отметить следующие положительные моменты:

- снижение эмоционального выгорания у участников, связанное с улучшением их эмоционального состояния;
- повысится уровень физического здоровья участников (снизятся проблемы с питанием, со сном и отдыхом), через научение их способам снятия напряжения;
- повысится уровень взаимодействия и общения работников с руководством, коллегами, обслуживаемыми;
- повысится самооценка работников и стремление их меняться в лучшую сторону.

Таким образом, в результате реализации разработанной нами программы положительным образом скажется не только на профессиональной деятельности работников «КЦСОН «Иланский», но также и на их эмоциональном и личностном состоянии.

Выводы по третьей главе

1. Проведя научно-методологическое обоснование профессионального выгорания работников социальной сферы было выявлено. Что профессиональное выгорание имеет негативное влияние не только на профессиональную деятельность сотрудников, но и на их эмоциональное и личностное состояние. Ведь не посредственно напряжение сказывается на то как чувствует себя работник. На его взаимоотношение на работе и в семье.

2. Таким образом, можно говорить о необходимости разработки психокоррекционной программы направленной на коррекцию профессионального выгорания в данном учреждении. Также мы с уверенностью можем говорить о использовании этой программы в других учреждениях данной сферы деятельности.

3. В результате проведения данной программы можно отметить следующие положительные моменты:

- снижение эмоционального выгорания у участников, связанное с улучшением их эмоционального состояния;

- повысится уровень физического здоровья участников (снизятся проблемы с питанием, со сном и отдыхом), через научение их способам снятия напряжения;

- повысится уровень взаимодействия и общения работников с руководством, коллегами, обслуживаемыми;

- повысится самооценка работников и стремление их меняться в лучшую сторону.

4. Таким образом, в результате реализации разработанной нами программы положительным образом скажется не только на профессиональной деятельности работников «КЦСОН «Иланский», но также и на их эмоциональном и личностном состоянии.

Заключение

Таким образом в рамках нашей работы поставленные цель и задачи были выполнены. Считаю отметить следующие результаты:

Что профессиональное выгорание исследователями рассматривается как процесс защиты психики, проявляющийся в своей профессиональной деятельности. Но данный процесс является негативным фактором, который влияет на деятельности и здоровье человека.

Работник социальной сферы находится в области профессиональной деятельности, связанной с работой человек-человек. И данный фактор накладывает особенности на данную деятельность. При которой специалист должен иметь хорошие знания и подготовку в способах взаимодействия с клиентами и знание законодательства, ведь его работа непосредственно связана с поддержкой незащищенных групп населения.

А в современные общества таких групп становится все больше и это требует от специалистов огромных энергозатрат, что приводит к частому возникновению профессионального выгорания данных работников. Многие исследователи проводят анализ причин этого, но все они сходятся в том, что не только выростание количества граждан, которым требуется помощь специалистов, но и личностные особенности самих работников их личная жизнь также влияет на возникновение данного синдрома.

Профилактика не дает полной разрешения этой проблемы, но является основным способом. Работа по коррекции изучена на много меньше, но ее направленность помогает специалистам преодолеть синдром профессионального выгорания.

В исследовании профессионального выгорания работников социальной сферы было организовано на базе КГБУ СО «КЦСОН «Иланский», к котором приняло участие 40 респондентов, стаж работы более 5 лет, трудовая деятельность на территории города Иланский. Возраст участников от 30 до 60 лет, 2 мужчины и 38 женщин.

С целью изучения профессионального выгорания были отобраны следующие психодиагностические методики:

1. Тест Кеттелла (Кеттела). 16-ти факторный личностный опросник Кеттелла;
2. Диагностика уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко;
3. «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.Джексон.

В результате исследования мы получили ряд факторов, которые следует проанализировать и объяснить. Выделены следующие параметры: что высокий уровень профессионального выгорания выявлено у 52% респондентов, что свидетельствует о необходимости проведения психокоррекционных работ.

Отмечаем, что в КГБУ СО «КЦСОН «Иланский» не проводилась исследование профессионального выгорания работников. И по результатам проведенного нами исследования и пожеланиями сотрудников можно говорить о необходимости психокоррекция данного фактора. Поэтому предложенная нами далее программа является актуальной для данного учреждения, но и может использоваться в других социальных учреждениях.

Проведя научно-методологическое обоснование профессионального выгорания работников социальной сферы было выявлено. Что профессиональное выгорание имеет негативное влияние не только на профессиональную деятельность сотрудников, но и на их эмоциональное и личностное состояние. Ведь не посредственно напряжение сказывается на то как чувствует себя работник. На его взаимоотношение на работе и в семье.

Таким образом, можно говорить о необходимости разработки психокоррекционной программы направленной на коррекцию профессионального выгорания в данном учреждении. Также мы с уверенностью можем говорить о использовании этой программы в других учреждениях данной сферы деятельности.

В результате проведения данной программы можно отметить следующие положительные моменты:

- снижение эмоционального выгорания у участников, связанное с улучшением их эмоционального состояния;

- повысится уровень физического здоровья участников (снизятся проблемы с питанием, со сном и отдыхом), через научение их способам снятия напряжения;

- повысится уровень взаимодействия и общения работников с руководством, коллегами, обслуживаемыми;

- повысится самооценка работников и стремление их меняться в лучшую сторону.

Таким образом, в результате реализации разработанной нами программы положительным образом скажется не только на профессиональной деятельности работников «КЦСОН «Иланский», но также и на их эмоциональном и личностном состоянии.

Список литературы

1. Анн Л.Ф. Психологический тренинг с подростками. СПб.: Питер, 2007. 271 с: ил. (Серия «Эффективный тренинг»).
2. Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л.М. Аболин. Казань: Изд. Казанского университета, 1987. 112 с.
3. Арендачук И.В Издержки профессиональной социализации личности в деятельности социономического типа // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал), №9(17), 2012 "Научно-инновационный центр" (Красноярск)
4. Асеева И.Н. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у социальных работников: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Самара, 2007.
5. Бабич, О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания [Текст] / О.И. Бабич // Иркутск : ИПКРО, 2009. – 172 с.
6. Баробанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» [Текст] / М.В. Баробанова// Вестник МГУ. – 2013. – №1. – С. 23.
7. Башенкова, Л.А. Диагностика синдрома эмоционального выгорания и мероприятия, направленные на его предупреждение [Текст] / Л.А. Башенкова, Е.В. Кухарская// Среднее профессиональное образование. – 2015. – №11. – С. 43-45.
8. Березовская, Л.Г. К вопросу о критериях риска развития «синдрома эмоционального выгорания» [Текст] / Л.Г. Березовская, В.Ю. Слабинский, С.А. Подсадный // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике / под ред. В.В. Лукьянова, С.А. Подсадного-Курск : КГУ, 2007. – С.17-19.

9. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
10. Бойко, Р.В. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и на других [Текст] / Р.В. Бойко. – М. :Филинь, 2006 – 256 с.
11. Бочарова, Ю.Ю. Профессиональное сознание как фактор профилактики эмоционального выгорания специалиста социальной сферы [Текст] / Ю.Ю. Бочарова // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2011. – Т. 1. – № 3. – С. 47-52. 49
12. Вагин И.О., Рипинская П. Практический сталкинг: путь к успеху. М.: Издательство АСТ, 2004. 288 с.
13. Водопьянова Н.Е., Страченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
14. Воробейчик Я.Н., Минкович М.Я. Самоучитель по психотерапевтической помощи (как помочь себе, детям и близким). Одесса, 2006.
15. Винокур, В.А. Профессиональный стресс у медицинских работников [Текст] / В.А. Винокур // Вестник МАПО. – 2012. – № 2. – С. 25-30.
16. Винокур, В.А. Синдром профессионального выгорания у медицинских работников: психологические характеристики и методические аспекты диагностики [Текст] / В.А. Винокур, О.В. Рыбина // Психодиагностика и психокоррекция / Руководство для врачей и психологов. – СПб. : Питер, 2008. – 384 с.
17. Водопьянова, Н.Е. Воспринимаемая самоэффективность и ресурсообеспеченность как факторы, препятствующие профессиональному выгоранию [Текст] / Н.Е. Водопьянова, А.Н. Густеева // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. – 2013. – № 4. – С. 23-30.

18. Водопьянова, Н.Е. Позитивный подход к противодействию профессиональному выгоранию [Текст] / Н.Е. Водопьянова, К.Н. Шестакова // Современные исследования социальных проблем. – 2014. – № 3 (35). – С. 24.
19. Горшков, М.К. Прикладная социология: методология и методы [Текст] : интерактивное учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М. : ФГАНУ «Центр социологических исследований», Институт социологии РАН, 2012. – 404 с.
20. Гостева Л.З. Бадалян Ю.В. Профессиональное выгорание персонала занятого в области социальной работы// Теория и практика общественного развития Юлия Валерьевна 2013, № 11 Изд: Издательский дом "ХОРС" (Краснодар) с. 572133-136
21. Гринберг, Дж. Управление стрессом [Текст]/ Дж. Гринберг. – СПб. : Изд- во Питер, 2002. – 496 с. 50
22. Грузинова, А.И. Профессиональное выгорание и методы коррекции [Текст] / А.И. Грузинова // Сборник научных трудов Sworld. – 2013. – Т. 23. – № 3. – С. 48-53.
23. Демина, А.Д. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения [Текст] : учебное пособие / А.Д. Демина. – М. : Просвещение, 2006. – 236 с.
24. Диагностика профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой) [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Институт социологии РАН, 2012. – 362 с.
25. Жариков П. Н. Борьба с синдромом «профессионального выгорания» социальных работников / П.Н. Жариков // Работник социальной службы, 2011. № 4. С. 91-106. 5.
26. Захаров, С. Синдром выгорания у врачей [Электронный ресурс] / С. Захаров. – Режим доступа :<http://forums.rusmedserv.com/showthread.php?t=8748>. – : 03.12. 2018.

27. Изард, К. . Психология эмоций [Текст]/ К.Э. Изард. – СПб. : Питер, 2010. – 464 с.
28. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2001. 752 с: ил. (Серия «Мастера психологии»).
29. Климов, Е.А. Психология профессионала [Текст] / Е.А. Климов. – М.: Изд-во «Институт практической психологии»; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 400 с.
30. Колдубовская, Т.Б. Особенности проявления признаков эмоционального выгорания у врачей Институт социологии РАН / Т.Б. Колдубовская // Вопросы психологии. – 2014. – № 2. – С. 75-80.
31. Косарев, В.В. Профессиональная заболеваемость медицинских работников Самарской области[Текст]/В.В. Косарев, Г.Ф. Васюкова // Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 2004. – № 3. – С.27-38.
32. Крапивина, О.В. Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих [Текст]:Дисс. ... канд. психологических наук / О.В. Крапивина. – Тамбов, 2004. – 231 с.
33. Киенко Т. С. Организационный факторы профессионального выгорание социальных работников муниципальных учреждениях социального обслуживания // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология [Электронный ресурс]: Научный журнал .— Пермь : Пермский государственный национальный исследовательский университет .— 2016 .— №3 .— 193 с- 153-160с
34. Ксенофонтов, А.М. Профилактика психологической дезадаптации сотрудников правоохранительных органов в штатных и экстремальных условиях служебной деятельности [Текст] / А.М. Ксенофонтов, И.А. Новикова, А.Г. Соловьев, М.В. Корехова. – Архангельск : СГМУ, 2011. – 35 с.
35. Кузнецова, Л.П. Основные технологии социальной работы[Текст] : учебное пособие Л.П. Кузнецова. – Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2002. – 92 с. 51

36. Лэнгле А. Введение в экзистенциально-аналитическую теорию эмоций: прикосновение к ценности // Вопросы психологии. 2004. № 4. С. 3–21.
37. Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания. URL: <http://psychhelp-mylife.ru/library/53-sev.html>.
38. Лукьянов, В.В. Защитно-совладающее поведение и синдром «эмоционального выгорания» у врачей-наркологов, их коррекция и влияние на эффективность лечения больных [Текст]:автореф. дисс. ... доктора медицинских наук / В.В. Лукьянов. – СПб., 2007. – 23 с.
39. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. 4-е изд., испр. и доп. М.: Когито-Центр, 2001. 251 с.
40. Маркарян, А.Г. Профессиональное выгорание как следствие профессионального стресса [Текст] / А.Г. Маркарян // Ученые записки СПбГМУ им. акад. И.П. Павлова. – 2012. – Т. XIX. – № 3. – С. 32-34.
41. Масияускене, О.В. Валеология [Текст] : учеб.пособие / О.В. Масияускене. – 2-е изд., стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 251 с.
42. Маслач, К. Выгорание: многомерная перспектива [Текст] / К. Маслач. – М. : Издательство Института психотерапии, 2004. – 147 с.
43. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст]/ К. Маслач // Школьный психолог. – 1998. – № 7 – С.16-18.
44. Менеджмент социальной работы [Текст] : Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Под ред. Е. И. Комарова. – М.: ВЛАДОС, 2004. – 288 с. – ISBN 5–8442–0558–0.
45. Моцкин, Ю. В. Психологические основы профилактики перенапряжения [Текст] : учебное пособие / Ю. В. Моцкин. – СПб.: Алетейя, 2006 – 263 с. – ISBN 5–8641–0673–0.
46. Муздыбаев, К.И. Психология ответственности[Текст] / К.И. Муздыбаев. – СПб. : Издательство +, 2003. – 64 с.

47. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» [Электронный ресурс]. Режим доступа – URL: <http://social.lenobl.ru/zakon/standart>, 08.06.12.
48. Никифоров Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности. СПбГУ, 2000. С. 220–222.
49. Овдей, С.В. Феномен профессионального «выгорания»: источники возникновения, диагностика, профилактика[Текст]/ С.В. Овдей// Социальная работа. – М.:Новопринт, 2010. – №6. – С. 38-42.
50. Огнерубов, Н.А. Синдром эмоционального выгорания у врачей-терапевтов [Текст] / Н.А. Огнерубов, М.А. Огнерубова// Вестник Тамбовского университета. Серия: Естественные и технические науки. – 2015. – №2. – С 307- 318.
51. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов. – М. : Мир и Образование, Оникс, 2011. – 736 с.
52. Орел, В.Е. Исследование феномена «психического выгорания» в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / В.Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – 2016. – № 4. –С. 70-97.
53. Орел, В.Е. Психологическое изучение влияния профессии на личность [Текст] : Реферативный сборник избранных работ по грантам в области гуманитарных наук / В.Е. Орел. – Екатеринбург, 2006. – С.113-115.
- 52
54. Папанова, О.А. Синдром эмоционального выгорания у социальных работников и способы его профилактики[Текст]/ О.А. Папанова // Психология личности. – 2005. –№3. – С.49-53.
55. Попова Н. А. Проблема профилактики эмоционального выгорания социальных работников// Научно-исследовательские публикации. Изд.: Вэлборн Воронеж № 6 2014г 94 с. 80-84с
56. Прохоров, А.О. Функциональные структуры и средства саморегуляции психических состояний[Текст] / А.О. Прохоров // Психологический журнал. – 2015. – № 2. – С. 68-80. 40.

57. Практикум по психологии состояний: учеб. пособие / под ред. проф. О.А. Прохорова. СПб.: Речь, 2004, с. 107– 110.
58. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2012. – № 3. – С. 85-95.
59. Самоукина, Н.В. Психология профессиональной деятельности [Текст] / Н.В. Самоукина. – СПб. : Питер, 2007. – 224 с.
60. Санькова М.И. Синдром «эмоционального выгорания» у социальных работников теоретический анализ понятий// Человек. Сообщество. Управление Изд Кубанский государственный университет Краснодар № 2 2004 ст. 130 30-43с
61. Сафаргалиева С. Г. Программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников центра социального обслуживания / С. Г. Сафаргалиева // Работник социальной службы, 2011. № 10. С. 93-102.
62. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст] / Г.Селье. – М : Прогресс, 2013. – 254 с.
63. Смирнова, И.Е. Профессиональное выгорание и здоровье сбережение в трудовой деятельности [Текст] / И.Е. Смирнова // Теоретические и прикладные аспекты современной науки. – 2014. – № 2-2. – С. 52-54.
64. Филаретов, В.А. Профилактика синдрома профессионального выгорания[Текст] / В.А. Филаретов, В.А. Данилов, Н.И. Головченко // Вестник НЦБЖД. – 2014. – № 1 (19). – С. 63-66.
65. Филина, С.В. Коррекция и профилактика синдрома выгорания [Текст]/С.В. Филина // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий; Под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А. Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова. – Курск: Изд-во КГУ. – 2008. – С. 249-283.
66. Филь Т.А., Чухрова М.Г. Личная идентичность и синдром эмоционального выгорания у лиц помогающих профессии// Наука и социум:

материалы XIII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (3 февраля 2020 г.) / отв. ред. Е.Л. Сорокина. – Новосибирск: Изд-во АНО ДПО «СИПППИСР», 2020. 195 с. – 112-119с.

67. Хатагурова, А. Профессиональное выгорание: может ли сестра не гореть на работе? [Текст] / А. Хатагурова // Сестринское дело. – 2014. – № 4-5. – С. 21-25

68. Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе [Текст] / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К°, 2007. – 236 с.

69. Черлюнчакевич, А.И. Программа по профилактике профессиональной деформации педагога [Текст] / А.И. Черлюнчакевич // Психология обучения. – 2013. – № 6. – С. 125-142.

70. Черникова Е.А. Специфика профессиональной деятельности специалиста социальной службы как фактор его профессионально-личностного становления // Вестник челябинского государственного педагогического университета Изд: Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет Челябинск № 6 2012г 286 с – 157-164 с

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

72. Шмелева, Н.Б. Профессионально-личностное развитие социального работника: Спецкурс-спецпрактикум. [Текст] / Н.Б. Шмелева – М.: Институт социальной работы, 2007. – 212 с.

73. Юрьева, Л.Н. Профилактика и коррекция синдрома выгорания у сотрудников психиатрических служб [Текст] /Л.Н. Юрьева // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий / Под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А. Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова. – Курск : Изд-во КГУ. – 2008. – С. 284-299.

74. Poulin J., Walter C. Social worker burnout: A longitudinal study // Social Work Research and Abstracts. 1993. Vol. 29. Issue 4.
75. Tsokoleva, P. Step Towards Understanding and Cooperation [Text] / P. Tsokoleva // Social Work. – 2006. – № 1. – P. 11.
76. Schaufeli W.B., Enzmann D. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. Washington DC, 1998.
77. Himle D.P., Jayaratne S., Thyness P. Predictors of job satisfaction, burnout and turnover among social workers in Norway and the USA: A crosscultural study // International Social Work. 1986. Vol. 29.

Приложение А

Анкета для работников

1. Возраст _____
 2. Семейное положение _____
 3. Наличие детей и их возраст _____
 4. Образование _____
 5. Стаж работы _____
 6. Скажите, пожалуйста, насколько Вы довольны работой в целом?
 - Полностью довольны
 - Скорее довольны
 - Скорее недовольны
 - Абсолютно не довольны
 - Затрудняюсь ответить
 7. Скажите, пожалуйста, умеете ли Вы радоваться своей работе?
 - Да
 - Частично, время от времени
 - Иногда
 - Очень редко/никогда
 - Затрудняюсь ответить
 8. Как Вы считаете, насколько адекватно оценивается Ваша работа?
 - Совершенно адекватно
 - Скорее адекватно
 - Скорее неадекватно
 - Абсолютно неадекватно
 - Затрудняюсь ответить
 9. Скажите, пожалуйста, как часто Вы испытываете стресс, нервное напряжение на рабочем месте?
 - Испытываю постоянно
 - Испытываю иногда
 - Испытываю редко
 10. Кажется ли Вам, что Вы работаете больше, чем надо?
 - Да, постоянно
 - Иногда мне так кажется
 - Мне никогда так не кажется/кажется очень редко
 11. Скажите, пожалуйста, страдаете ли Вы нарушениями сна?
 - Да
 - Иногда
 - Нет
 12. Скажите, у Вас есть проблемы со здоровьем?
 - Нет
 - Есть, незначительные
 - Есть серьезные проблемы
 13. Уточните, пожалуйста, что это за проблемы:
-
14. Испытываете ли Вы в последнее время усталость?
 - Да
 - Иногда
 - Нет
 15. После возвращения из отпуска появляются новые силы для работы?
 - Да
 - Иногда

Нет

16. Какие факторы по вашему мнению улучшают качество работы? (перечислите)

Приложение Б

Теоретическая часть 1 занятия комплексной психокоррекционной программы профессионального выгорания работников социальной сферы.

Профессиональное выгорание - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей "разрядки" или "освобождения" от них. По существу, профессиональное выгорание - это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома - стадия истощения (по Г. Селье).

Можно выделить следующие закономерности СПВ.

Во-первых, профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Прежде всего это руководители, менеджеры по продажам, медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, полицейские и т. п. Причем особенно быстро "выгорают" сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без "сбрасывания" отрицательных переживаний во внешнюю среду.

Во-вторых, синдрому профессионального выгорания больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего как в России, так и за рубежом это - женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также "прессинг" в связи с необходимостью постоянно доказывать

свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

В-третьих, профессиональному выгоранию больше подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. В России к этой группе относятся прежде всего люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста. Кроме того, в этой группе находятся работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

В-четвертых, на фоне перманентного стресса синдром выгорания проявляется в тех условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность. Например, после лояльных условий обучения в высшем учебном заведении на дневном отделении молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность. В этом случае симптомы профессионального выгорания могут проявиться уже после шести месяцев работы.

В-пятых, синдрому выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся такие, как:

-чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу -после сна (симптом хронической усталости);

-ощущение эмоционального и физического истощения;

-снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие -реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

-общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);

-частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;

-резкая потеря или резкое увеличение веса;

-полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, -начиная с 4 час. утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 час. ночи и -"тяжелое" пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

-постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;

-одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

-заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение -зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений;

-возможно, профессиональное выгорание является одной из причин снижения –продолжительности жизни в России, особенно у мужчин.

Обсуждение с участниками информации которая оформлена в презентации.

Приложение В

Правила группы.

1. Общение по принципу "здесь и теперь". Многие люди стремятся не говорить о том, что они чувствуют, что думают, так как боятся показаться смешными. Для них характерно стремление уйти в область общих рассуждений, заняться обсуждением событий, случившихся с другими людьми. Срабатывает механизм психологической защиты. Но основная задача нашей работы – превратить группу в своеобразное объемное зеркало, в котором каждый смог бы увидеть себя во время самых разнообразных проявлений характера, поведения, умения быть самокритичным и правильно реагировать на критику, лучше узнать себя и свои личностные особенности. Поэтому во время занятий все говорят только о том, что волнует их именно сейчас, и обсуждают то, что происходит с ними в группе.

2. Персонификация высказываний. Для более откровенного общения во время занятий мы отказываемся от безличной речи, помогающей скрывать собственную позицию и тем самым уходить от ответственности за свои слова. Поэтому мы заменяем высказывание типа: "Большинство людей считают, что ..." – на такое: "Я считаю, что ..."; "Некоторые из нас думают ..." – на "Я думаю ..." и т.п. Отказываемся мы и от безадресных суждений о других. Заменяем фразу типа: "Многие меня не поняли" – на конкретную реплику: "Оля и Соня не поняли меня".

3. Искренность в общении. Во время работы мы говорим только то, что чувствуем и думаем по поводу происходящего, т.е. только правду. Если нет желания высказаться искренне и откровенно, лучше промолчать. Это правило означает открытое выражение своих чувств по отношению к действиям других участников и к самому себе.

4. Конфиденциальность всего происходящего в группе. Все, что происходит во время занятий, ни под каким предлогом не разглашается. Мы уверены в том, что никто не расскажет о переживаниях человека, о том, чем

он поделился. Это помогает нам быть искренними, способствует самораскрытию. Мы доверяем друг другу и группе в целом.

5. Недопустимость непосредственных оценок человека. При обсуждении происходящего мы оцениваем не участника, а только его действия и поведение. Мы не используем высказывания типа: "Ты мне не нравишься", а говорим: "Мне не нравится твоя манера общения". Мы никогда не скажем: "Ты плохой человек", а просто подчеркнем: "Ты совершил плохой поступок".

6. Активное участие в происходящем. Это норма поведения, в соответствии с которой в любую минуту мы реально включены в работу. Активно смотрим, слушаем, чувствуем себя, партнера и коллектив в целом. Не замыкаемся, даже если услышали в свой адрес что-то не очень приятное. Не думаем только о собственном "Я", получив много положительных эмоций. Мы все время в группе, внимательны к другим, нам интересны окружающие.

7. Уважение говорящего. Когда высказывается кто-то из товарищей, мы его внимательно слушаем, давая возможность сказать то, что он хочет. Помогаем ему, всем своим видом показывая, что слушаем его, рады за него, интересуемся его мнением, внутренним миром. Не перебиваем и молчим до тех пор, пока он не закончит говорить. И лишь после этого задаем свои вопросы, благодарим или спорим с ним".

Знакомство с понятием «профессиональное выгорание» - форма проведения лекция круглый стол.

Приложение Г

Релаксационное упражнение «Полет бабочки»

Инструкция: предлагаю тебе устроиться на пуфике и принять удобное положение, по достижении комфортного состояния мы начнем сеанс, направленный на урегулирование психоэмоционального состояния. Тебе нужно слышать и слушать мой голос, звучащую музыку.

1 фаза. Расслабление

Устраивайся удобно...

Чувствуй себя совершенно непринужденно...

Сама поза вызывает расслабление мышц...

Ты лежишь на мягком, зеленом лугу...

Наверху ярко светит солнце...

Вокруг тебя растут цветы...

Теплый ветерок нежно овеивает твоё тело...

Ветерок покачивает траву и стебли цветов вокруг тебя...

Вдохни аромат цветов...

Посторонние звуки постепенно приглушаются... отдаляются...

Звуки несутся издали... мимо сознания...

Уходят все тревоги, заботы дня... здесь только отдых... и покой...

Отсутствие напряжения приятно...

Расслабляются мышцы рук...

Руки полностью расслабляются...

Расслабляются мышцы ног...

Ноги полностью расслабляются...

Расслабляются мышцы туловища...

Расслабляются мышцы живота...

Расслабляются мышцы спины...

Расслабляются мышцы груди...

Приятное тепло во всем теле...

Расслабляются мышцы лица... зубы разжаты...

Язык расслаблен...
Расслаблены губы...
Лоб разглаживается...
Разглаживаются все складки лба...
Полная безмятежность...
Тихо... уютно... удобно... спокойно...
Все тело обволакивается приятным, ласковым теплом...
Тепло растворяет все ощущения... уносит их...
Тепло проникает в каждую клеточку тела...
Тело растворяется в окружающем пространстве...
Границы тела исчезают...
Тебя окутывает туман...
Приятный, теплый, серебристый туман...
Все тело растворяется в тумане...
Мозг... успокаивается...
Мысли... замедляются...
Медленнее... медленнее... медленнее...
Ты дышишь легко... и ровно...
Дыхание спокойное... ритмичное...
Ты полностью расслабленна... и спокойна...
Мягкое, приятное тепло во всем теле...
Глаза можно закрыть...
Сосредоточься на ощущении тепла и покоя...
Перенеси свое внимание на грудь...
На ней сидит прекрасная бабочка...
Рассмотри бабочку...
Всмотрись в игру красок... и тончайшие узоры на ее крыльях...
Бабочка готова взлететь...
Но бабочка остается на месте...
На каждом вдохе и выдохе... тебе кажется, что она вот-вот взлетит...

И ты готова отправиться в полет вместе с ней...
Следи за движением крыльев бабочки...
Бабочка наконец взлетает...
Ты летишь за бабочкой...
Легкий, приятный полет...
Ласковый, теплый ветерок овеивает твоё тело...
Впитай в себя все звуки и образы...
Насладись полетом...
Бабочка привела тебя в удивительное место... свободное от всех забот
и волнений...

Здесь ты в полной безопасности...
Тебя окружает мощное энергетическое поле золотистого света...
Свет защищает тебя от всех негативных внешних воздействий...
Ощути энергию этого света...
Свет свободно течет через твоё тело...
Наполняет тебя своей энергией...
Это твой мир...
Мир, в котором тебе подвластно всё...
Ты хозяин и архитектор этого мира...
Сделайте его таким, как ты желаешь...
2 фаза. Самостоятельная работа.
Пора возвращаться...
Серебристый туман окутывает тебя...
Ты находишься в облаке мягкого, прохладного тумана...
Приятный, прохладный туман подхватывает тебя...
Ты плавно плывешь к началу путешествия...
Путешествие заканчивается...
Легкий, прохладный ветерок рассеивает туман...
Приятный белый солнечный свет полностью рассеял туман...
Ты возвратилась на луг...

3 фаза. Активация.

Ты чувствуешь бодрость, хорошее настроение...

Твои мысли наполняются энергией...

Дыхание становится более глубоким...

Вдох длинный... глубокий...

Выдох короткий, энергичный...

Длинный... глубокий вдох...

Короткий, энергичный выдох...

Скованность рук проходит...

Скованность ног проходит...

Пошевели пальцами рук... сложи руки в замок...

Потянулась... хорошо, с удовольствием потянулась...

Глубоко вздохнула... так, чтобы холодок пробежал по спине...

Вдохнула... выдохнула...

Еще потянулась разок...

Активнее!

А теперь улыбнись.

Улыбайся, улыбайся!

Сеанс окончен.

Анализ:

Как себя чувствуешь после проведенного сеанса?

Удалось ли расслабиться?

Ощущаешь ли прилив энергии, жизненных сил?

Можем ли мы дальше продолжать занятие?