

Департамент образования Администрации городского округа Самара
Муниципальное бюджетное учреждение
Дополнительного образования «Центр дополнительного образования
«Экология детства» городского округа Самара

Принята на заседании
Научно-методического совета Центра
Протокол № 2 от 21.03.22

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУДО «ЦДО «Экология
детства» г.о. Самара

Приказ № от



О.К. Шубина

Handwritten signature

**Программа профилактики эмоционального выгорания
педагогических работников
«Pro - Комфорт»**

Составитель программы:
Игнатьева Полина Карленовна,
заместитель директора
по научно-методической работе

Самара 2022

Содержание

Пояснительная записка.....	
Содержание и структура программы.....	
Перечень упражнений и заданий по темам.....	
Список литературы.....	
Приложения.....	

Пояснительная записка

Актуальность

Здоровье, в том числе психологическое, является основополагающим фактором для благополучного и успешного становления человека, от его уровня зависит полнота, качество и активность жизни. Положительное состояние психологического здоровья, является одним из важнейших элементов, благодаря высоким адаптационным возможностям организма, повышаются показатели стрессоустойчивости и уменьшается риск выгорания. Синдром выгорания, часто встречается среди профессий, тесно связанных с постоянной коммуникацией. Одной из наиболее уязвимых групп можно назвать работников сферы образования – педагогов.

На сегодняшний день, проблема исследования выгорания педагогов не является новой, но актуальность данной проблемы не угасает, а продолжает расти. Это связано с тем, что в современных реалиях, учитывая уровень нагрузки, увеличение количества обязанностей и возлагаемой ответственности на педагогов, число испытывающих эмоциональное и профессиональное выгорание растет, а уровень освещения проблемы среди педагогов, остается на прежнем уровне. Поэтому противостоять психологическому выгоранию, человеку, не углубляющемуся в психологию – сложно, а иногда невозможно.

Как следствие мы можем наблюдать снижение эффективности работы, субъективной удовлетворенности работой, негативное отношение к труду и организации, ухудшение физического здоровья и снижение качества жизни.

Синдром эмоционального выгорания – это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности.

Отсутствие системы профилактики эмоционального выгорания может привести к полной потере работника, он либо уволится, либо перестанет

выполнять свои профессиональные функции и будет только формально присутствовать на работе. В обоих случаях учреждение не сможет качественно выполнять свои услуги.

Эмоциональное выгорание, как правило, не осознается в полной мере, и воспринимается людьми как норма, как единственно возможная форма их существования на работе. При этом причины неудовлетворенности люди ищут во внешних факторах: маленькая зарплата, недостаток методической литературы и пособий, чрезмерные требования и т.п.

Новизна данной программы заключается в том новом опыте осознания истинных, внутриличностных причин подавленного состояния на работе и собственных открытий участников по оптимизации их личного и рабочего пространства. Иначе говоря, каждый получает возможность найти выход из фрустрирующих обстоятельств.

Цель: повышение эффективности работы педагогических работников через построение системы профилактики эмоционального выгорания.

Задачи:

1. Создать условия для осознания педагогическими работниками своего эмоционального состояния и своей профессиональной мотивации;
2. Познакомить со способами снятия эмоционального напряжения;
3. Создать условия для развития эмоциональной компетентности, толерантности, эмпатии.
4. Познакомить со способами работы в малых группах.

Ожидаемые результаты:

Снижение показателей эмоционального выгорания у педагогов;
Повышение эмоциональной компетентности;
Повышение эффективности работы междисциплинарных команд педагогов.

Формы работы: групповая (до 2-5 человек), индивидуальная.

Виды деятельности: психологическое оценивание, просвещение, консультирование, коррекционная и развивающая работа.

Техники работы: медитация, аутотренинг, светотерапия, ароматерапия, нейрографика.

Оценка эффективности программы проводится на основании методики ИДИКС.

Структура и содержание программы

Работа по программе начинается с собеседования с руководителем учреждения, с целью единого понимания к чему может прийти группа к окончанию работы по программе и с целью создания безопасного психологического пространства для сотрудников в независимости от степени выраженности у них симптома эмоционального выгорания.

Тематическое планирование

№ п/ п	Тема	Количество часов		
		Всего (час)	Теория (час)	Практика (час)
1.	Понятие и признаки эмоционального выгорания	1	0,5	0,5
2.	Входная диагностика эмоционального выгорания (методика ИДИКС)	1	-	1
3.	Способы снятия напряжения	2	1	1
4.	Теория систем и социальные роли. Личная карта социальной успешности	2	1	1
5.	Мотивация и удовлетворенность работой	1	0,5	0,5
6.	Способы выражения эмоций. Работа с эмоциональными состояниями	2	1	1
7.	Оптимизация деятельности при работе в команде	3	1	2
8.	Супервизия сложных профессиональных случаев	2	1	1
9.	Индивидуальные консультации	10	-	10
10.	Искусство против стресса	2	0,5	1,5
11.	Итоговая диагностика эмоционального выгорания (методика ИДИКС)	1	-	1
Всего		26		

Перечень упражнений и заданий по темам

Тема: Понятие и признаки эмоционального выгорания.

В ходе данного занятия определяются правила работы, формулируются цели и определяются направления работы.

1. *Упражнение «Эхо»* Каждый по кругу называет свое имя, сопровождая его жестом или движением всего тела, а группа, как эхо, повторяет это все за ним.

2. *Упражнение “Наши ожидания”*

Цель: выявление ожиданий участников. Корректировка запроса.

Каждый из нас чего-то ожидает от нового дела. Что Вы ждете от этого тренинга? (Каждый участник записывает свои ожидания в правой колонке на листке).

Что Вы готовы вложить в тренинг? (Каждый участник записывает в правой части листа свой вклад в тренинг).

Участники по кругу зачитывают свои ожидания от тренинга и вклад.

То, что мы с Вами записали, безусловно, может изменяться на протяжении всей тренинга. Возможно, вы получите то, чего не ожидали. Многое также будет зависеть от вашей активности. В конце тренинга у нас с Вами будет возможность проанализировать свои ожидания.

3. *Правила работы в группе* (озвучивает ведущий, группа дает согласие на их соблюдение):

- ничего из происходящего, обсуждаемого не выносится за рамки аудитории;
- обсуждается только то, что происходит (чувства, мысли, действия) «здесь и сейчас»;
- каждый говорит только от своего лица.

4. *Индивидуальная работа*: выписать ситуации из профессиональной деятельности, вызывающие негативные эмоции (что именно выводит из равновесия, что хочется изменить).

Цель: анализ своего состояния на работе.

Оборудование: Флип-чарт, маркер.

Время проведения: 10 мин.

5. *Фронтальная работа с флип-чартом*: признаки эмоционального выгорания.

Цель: формулирование понятия эмоционального выгорания, определение признаков.

Время: 10 мин.

6. *Упражнение «Дерево»*.

Цель: осознание влияние своего настроения на общее настроение и имидж организации.

Описание упражнения: каждый выбирает «листочек» отражающий настроение на работе или отношение к работе, вешает на «дерево». Далее анализируется какое дерево получилось, что в нем преобладает, кто делает его таким и т.д.

Время: 25 мин.

Оборудование: макет дерева, листья разных цветов (в том числе неприродные цвета).

7. *Рефлексия*.

Тема: Диагностика эмоционального выгорания (методика ИДИКС)
(Приложение 2) Диагностика проводится в начале и в конце реализации программы с целью выявления динамики результатов.

Тема: Способы снятия напряжения.

1. *Упражнения на осознание и принятие своих чувств*

Упражнение «Список эмоций»

Группе предлагается назвать как можно больше слов, обозначающих эмоции. Затем кто-то выходит и изображает эмоцию мимикой и жестами. Все отгадывают. Первый отгадавший показывает свою эмоцию.

Усложнение: Упражнение проводится в кругу. Один человек называет эмоцию — все ее показывают.

Вопросы для обсуждения:

- Какое слово было труднее всего показать?
- У всех ли было одинаковое выражение лица при изображении эмоции? Почему?
- Могут ли люди испытывать одни и те же эмоции и иметь совершенно разное выражение лица? Когда? (Привести пример.)

Упражнение «Ассоциации»

Какие ассоциации вызывает у Вас слово «работа»

2. Мозговой штурм «Способы саморегуляции в ситуации стресса»

Цель: выяснение способов управления своими эмоциями.

Участники делятся на группы и отвечают на вопрос: как боретесь с негативными эмоциями?

В процессе обсуждения составляется список способов борьбы с негативными эмоциями. Полученный список корректируется и дополняется тренером группы.

Дыхательная гимнастика

Упражнения с успокаивающим эффектом

Упражнение «Отдых»

Исходное положение — стоя, выпрямиться, поставить ноги на ширину плеч. Вдох. На выдохе наклониться, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышать глубоко, следить за своим дыханием. Находиться в таком положении в течение 1—2 минут. Затем медленно выпрямиться.

Упражнение «Передышка»

Обычно, когда мы бываем чем-то расстроены, мы начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания — один из способов расслабления. В течение трех минут дышите медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все ваши неприятности улечиваются.

Упражнения с тонизирующим эффектом

Упражнение «Мобилизующее дыхание»

Исходное положение — стоя, сидя (спина прямая). Выдохнуть воздух из легких, затем сделать вдох, задержать дыхание на 2 секунды, выдох — такой же продолжительности как вдох. Затем постепенно увеличивайте фазу вдоха. Ниже предложена цифровая запись возможного выполнения данного упражнения. Первой цифрой обозначена продолжительность вдоха, в скобки заключена пауза (задержка дыхания), затем — фаза выдоха:

4 (2) 4, 5 (2) 4; 6 (3) 4; 7 (3) 4; 8 (4) 4;

8 (4) 4, 8 (4) 5; 8 (4) 6; 8 (4) 7; 8 (4) 8;

8 (4) 8; 8 (4) 7; 7 (3) 6; 6 (3) 5; 5 (2) 4.

Дыхание регулируется счетом преподавателя, проводящего занятия, еще лучше с помощью метронома, а дома - мысленным счетом самого занимающегося. Каждый счет приблизительно равен секунде, при ходьбе его удобно приравнивать к скорости шагов.

Упражнение «Голосовая разрядка»

Сделать выдох, затем медленно глубокий вдох и задержать дыхание. Затем на выдохе выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов — издать резкий звук, например, «Ух!»

Упражнение «Мышечная энергия» (выработка навыков мышечного контроля)

Инструкция участникам тренинга:

- Согните и изо всех сил напрягите указательный палец правой руки. Проверьте, как распределяется мышечная энергия, куда идет напряжение? В

соседние пальцы. А еще? В кисть руки. А дальше идет? Идет в локоть, в плечо, в шею. И левая рука почему-то напрягается. Проверьте!

- Постарайтесь убрать излишнее напряжение. Держите палец напряженным, но освободите шею. Освободите плечо, потом локоть. Нужно, чтобы рука двигалась свободно. А палец — напряжен, как и прежде! Снимите излишки напряжения с большого пальца. С безымянного... А указательный — напряжен по-прежнему! Снимите напряжение.

- Напрягите левую ногу — как если бы вы вдавливали каблуком гвоздь в пол. Проверьте, как распределена мышечная энергия в теле. Почему напряглась и правая нога? А в спине нет излишков напряжения?

- Встаньте. Наклонитесь. Напрягите спину, как если бы вам положили на спину ящик с большим грузом. Проверьте напряжение в теле.

Упражнение «Напряжение – расслабление»

Участникам предлагается встать прямо и сосредоточить внимание на правой руке, напрягая ее до предела. Через несколько секунд напряжение сбросить, руку расслабить. Прodelать аналогичную процедуру поочередно с левой рукой, правой и левой ногами, поясницей, шеей.

Телесно-ориентированная терапия: упражнения на снятие излишнего напряжения

Цель: Предлагаемые упражнения позволяют прочувствовать свое тело, осознать степень его напряжения, гармонизируют психофизические функции.

Упражнение «Растем»

Участники находятся в круге. Исходное положение — сидя на корточках, голову нагнуть к коленям, обхватив их руками.

Инструкция ведущего: Представьте, что вы маленький росток, только что показавшийся из земли. Вы растете, постепенно распрямляясь, раскрываясь и устремляясь вверх. Я буду помогать вам расти, считая до пяти. Постарайтесь равномерно распределить стадии роста.

Усложняя в будущем упражнение, ведущий может увеличить продолжительность роста до 10—20 стадий.

Упражнение «Потянулись – сломались»

Исходное положение — стоя, руки и все тело устремлены вверх, пятки от пола не отрывать.

Инструкция ведущего: Тянемся, тянемся вверх, выше, выше,.. Мысленно отрываем пятки от пола, чтобы стать еще выше (реально пятки на полу)... А теперь наши кисти как бы сломались, безвольно повисли. Теперь руки сломались в локтях, в плечах, упали плечи, повисла голова, сломались в талии, подогнулись колени, упали на пол... Лежим расслабленно, безвольно, удобно... Прислушайтесь к себе. Осталось ли где-нибудь напряжение? Сбросили его!

Медитация

Цель: снятие эмоционального напряжения, умение останавливать поток мыслей; Медитация представляет собой состояние, при котором достигается высшая степень концентрации внимания или же, наоборот, полное его рассредоточение.

Использование медитативных техник приводит к формированию внутриспсихических барьеров, которые могут дезактивировать действия отрицательных раздражителей, способствует положительной перестройке и укреплению психических функций, связанных с эмоционально-волевой сферой человека.

С точки зрения психологии ведущим моментом этого состояния является временное выключение комплекса психических процессов, составляющих сущность сознания, памяти. При выполнении медитации соблюдаются следующие правила: уединение; удобная, но не расслабляющая поза.

С участниками группы разбираются варианты медитационных упражнений:

Упражнение прodelываются 5 минут. После выполнения — обсуждение.

Упражнение «Сосредоточение на эмоциях и настроении»

Инструкция: сосредоточьтесь на внутренней речи.

Рефлексия «Мне сегодня...»

Каждый участник группы должен завершить фразу: «Мне сегодня...», оправдались ли ваши ожидания?

Тема: Теория систем и социальные роли. Личная карта социальной успешности.

1. *Теория: краткий обзор теории систем и теории социальных ролей.*

2. *Упражнение «Моя жизнь в круге»* (составление схемы своего жизненного пространства).

Цель: осознание своей включенности в различные социальные отношения.

Вопросы ведущего: В какие социальные системы вы включены? В каких социальных ролях вы активны? Какие системы оказывают на вас давление? В каких вы чувствуете себя наиболее комфортно?

Обсуждение.

Время проведения: 15-20 мин.

Оборудование: бумага, ручки.

3. *Упражнение «Карта социальных ролей»*

Цель: поиск социальных ролей в работе и в жизни.

Вопросы ведущего: продолжите список: я — дочь (сын), я — муж (жена), я — мать (отец), я — педагог (методист), я — начальник (подчиненный) и т.д. Поставьте плюс около своей роли, если она вам нравится, если вы нравитесь себе в этой роли. Что не нравится в других ролях.

Составьте еще один список: я — партнер, я — помощник, я — опекун, я «кукловод», я — «козел отпущения», - выберите и напишите те роли. Которые

у вас есть на работе. Чем отличаются эти списки? Какой из этих списков приятнее читать? В каком списке роли заданы более жестко, в каком их можно менять по своему усмотрению? От каких ролей вы хотите отказаться? Что вам мешает? Какие роли вам важно сохранить?

Обсуждение.

Время проведения: 15-20 мин.

Оборудование: бумага, ручки.

4. *Рефлексия «Мне сегодня...»*

Тема: Мотивация и удовлетворенность работой.

Работа с перечнем потребностей (по тесту «Мотивационный профиль» Ш. Ричи и П. Мартина).

Тест проводится онлайн <https://psychiatry-test.ru/test/metodika-motivacionnogo-profilya-lichnosti-richi-martin/>.

Тема: Способы выражения эмоций. Работа с эмоциональными состояниями.

1. *Игра «Угадай эмоцию»*

Цель: тренировка способов выражения эмоций, показать группе, что у разных людей одна и та же эмоция проявляется по-разному.

Вопросы ведущего: Легко ли было войти в эмоциональное состояние по заданию? Легко ли было угадывать эмоцию? В чем была сложность угадывания?

Время проведения: 20 мин.

2. *Информация о различных способах выражения эмоций.*

Открытое и закрытое выражение эмоций.

Цель: обобщение знаний об эмоциях и способах их выражения.

Оборудование: методический пакет (приложение 3).

3. *Упражнение «Самоконтроль внешнего выражения эмоций»*

В момент действия напряженных факторов, при росте эмоционального напряжения необходимо запустить вопросы самоконтроля: — Как выглядит мое лицо? — Не скован (а) ли я? — Не сжаты ли мои зубы? — Как я сижу? — Как я дышу?

Если выявлены признаки напряженности, необходимо:

1. Произвольно расслабить мышцы. Для расслабления мимических мышц использовать следующие формулы: — Мышцы лица расслаблены. — Брови свободно разведены. — Лоб разглажен. — Расслаблены мышцы челюстей. — Расслаблены мышцы рта. — Расслаблен язык, расслаблены крылья носа. — Все лицо спокойно и расслаблено.

2. Удобно сесть, стать.

3. Сделать 2-3 глубоких вдоха и выдоха, чтобы «сбить» учащенное дыхание.

4. Установить спокойный ритм дыхания.

4. *Упражнение «Искусство перевоплощения»*

Вспомнить какое-то неприятное событие и утешить себя в зеркале «утешительной улыбкой» («Все будет хорошо!»).

- Представить картину хмурого дня поздней осени, проникнуться ощущением этого серого и тоскливого дня. Рассмотреть свое лицо: как оно выглядит, какова мимика. Затем постепенно менять воображаемую картину на летний полдень с ярким солнцем и прекрасным пейзажем, представить эту картину как можно ярче, подробно «рассмотреть» ее. Обратит внимание, как изменилась мимика, как она соотносится с эмоциональным состоянием.

- Изобразить перед зеркалом разные состояния - сосредоточенности, удивления, скуки, недовольства, осуждения, недоумения, огорчения, злости, озадаченности, нежности, радости, наслаждения, восторга, блаженства. Чтобы облегчить себе задачу, можно вспомнить соответствующие эпизоды из жизни, произнести вслух реплики, соответствующие воображаемой ситуации (следить за своими внутренними ощущениями). Повторить эти приемы несколько раз и проанализировать свое состояние.

- Выбрать одну положительную эмоцию, «вживание» в которую в предыдущем упражнении удалось легче всего. Вызвать неприятную эмоцию... И как только появится ощущение наполнения неприятными чувствами, переключиться на вызывание положительной эмоции. Прodelать это необходимо несколько раз подряд, постепенно ускоряя темп. Таким же образом необходимо проработать различные отрицательные эмоции.

В повседневной жизни данное упражнение может оказать действенную помощь при нормализации эмоционального состояния в острой эмоциогенной ситуации, если навык вызывания желательной эмоции доведен до автоматизма. Для этого приятная эмоция должна быть ассоциирована с конкретными воспоминаниями - «якорями» (мыслями, образами, ощущениями), позволяющими восстановить нужное состояние достаточно быстро.

5. Рефлексия «Мне сегодня...»

Тема: Оптимизация деятельности при работе в команде

Эмоциональное выгорание оказывает негативное воздействие не только на производительность работы, но и на личностную и профессиональную самореализацию человека. Поэтому важно научить личность самоисцеляться и работать в команде с другими сотрудниками.

1. Групповая работа

Цель: сплотить на совместную работу.

Время выполнения: 10 минут.

Материалы: доска/флип-чарт, маркеры.

Процедура проведения: Участники обсуждают понятие «команда». Обсуждение проводится в форме структурированной дискуссии (с записью основных идей в флип-чарте) и в высоком темпе.

Рефлексия: Что нового узнали? Как проходила работа?

2. Мини-лекция: Этапы формирования команды. (Приложение 3)

Время проведения: 15 минут.

3. Упражнение «Закон гармонии»

Цель: Формирование толерантности и этической культуры межличностной коммуникации и отношений.

Материалы: листы бумаги, карандаши.

Время проведения: 25 минут

В цивилизованном социуме существует неписанный закон гармонии общения и межличностных отношений, затрагивающий их нормативную сферу. Следуя ему можно не допустить зарождение многих антагонистических противоречий, конфликтов, обид. Звучит он так: «Позволяя себе – позволяй другим. Запрещая другим – запрещай себе». Довольно справедливо, что выполнение этого правила избавляет нас от взаимных упрёков и деформации легитимной (нормативной) сферы личности. Но понятие нормы отношений и общения мы воспринимаем, понимаем, оцениваем субъективно. Так, например, мы не позволяем другим повышать на нас голос, указывать, критиковать нас, устанавливать нам запреты. Вместе с тем, порой сами кричим на других, ругаем и поучаем их, стараемся ограничить их действия. Каким же образом контролировать свои действия в тех или иных ситуациях общения?

Процедура проведения: тренер объясняет задание участникам: «Разделите лист на две части:

1.«Позволяю себе, запрещая другим». Перечислите ваши поступки, направленные на получение преимущества за счёт окружающих. Определите степень свободы ваших действий. Позволяете ли вы себе: опаздывать, повышать голос на других, игнорировать чье то мнение (товарища, ребенка, подчиненного и др.), высмеивать кого-то и так далее.

2.«Запрещаю другим, позволяя себе». Перечислите, на какие действия окружающих налагаете запрет, но разрешаете себе. Например: критиковать, оценивать, чинить беспорядок, бездельничать.

В течение 10 минут участники заполняют листы, затем идёт обсуждение и рефлексия.

Рефлексия: Стоит ли запрещать себе, быть свободным, что бы иметь основания осуждать других? Стоит ли позволять себе заблуждаться, что, запрещая другим, вы имеете на это право?

4. Упражнение «Подарок»

Цель: положительное завершение тренинга, рефлексия.

Время проведения: 10 минут.

Процедура проведения: ведущий говорит: «Давайте подумаем, что мы могли бы подарить Вашей группе, чтобы взаимодействие в ней стало еще эффективнее, а отношения в ней – более сплоченными? Давайте скажем, что каждый из нас дарит группе. Я, например, дарю вам оптимизм и взаимное доверие». Далее каждый из участников высказывается, что он хотел бы подарить группе. «Давайте наградим себя за успешное плавание аплодисментами!»

5. Рефлексия: «Мне сегодня...»

Тема: Супервизия сложных профессиональных случаев

На этом этапе работы важно дать группе основные навыки супервизии, показать, как перевести критику чьей то работы в конструктивные замечания и сделать сотрудничество полезным. Супервизию первого случая проводит ведущий, а затем участники пробуют находить выход из «чужих» трудных профессиональных ситуаций. Также в рамках этой темы важно показать группе техники работы с проблемой, роль и позицию специалиста по отношению к клиенту.

Тема: Индивидуальные консультации с психологом

Консультация проводится по запросу, в помещении, гарантирующем конфиденциальность общения. Во время консультации помещение должно быть недоступно для неожиданных вторжений посторонних лиц. Нужна удобная мягкая мебель, стол, необходимые принадлежности для психологического тестирования.

Продолжительность одной консультации варьирует от 45 минут до часа.

Тема: Искусство против стресса

1. *Упражнение.* Просмотр оцифрованных картин волжских пейзажей Самарских художников под музыкальные композиции озвученные ведущими артистами Самарского оперного театра.

Время 20 минут.

2. *Эбру-терапия.* Эбру – техника рисования красками на поверхности воды, с дальнейшим переносом рисунка на бумагу, или любую другую поверхность (ткань, дерево, керамика, кожа).

Оборудование: набор для Эбру-рисования.

Время 30 минут.

3. *Рефлексия «Сегодня мне....»*

Вставить нейрографику

Теоретические основы

Синдром выгорания педагогов

В течение последних десятилетий проблема сохранения психического здоровья педагога в образовательном учреждении стала особенно острой.

Высокая эмоциональная включённость в деятельность, жесткие временные рамки деятельности (урок, четверть, год), организационные моменты педагогической деятельности (нагрузка, расписание, кабинет) и ответственность перед администрацией, родителями и обществом в целом за результат своего труда провоцирует возникновение невротических расстройств и психосоматических заболеваний. В практике образовательных учреждений возникает проблема профессиональной дезадаптации как отражения личностных противоречий между требуемой от педагога мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, вызывающих достаточно устойчивые отрицательные (часто неосознаваемые) психические состояния, проявляющиеся в перенапряжении и переутомлении. В связи с этим встаёт необходимость теоретического и практического изучения данного вопроса.

Для начала рассмотрим причины возникновения этого синдрома.

Так как личность человека достаточно целостная и устойчивая структура, то она ищет своеобразные пути защиты от деформации, возникающей от нервно-психического напряжения. Одним из способов такой психологической защиты и является синдром эмоционального выгорания. Основная причина синдрома- это несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его реальными возможностями. Часто синдром вызывается несоответствием между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности, определять способы и методы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и

жесткой, нерациональной политикой администрации. Результат тотального контроля- возникновение чувства бесполезности своей деятельности. Отсутствие соответствующего вознаграждения за работу переживается работником как непризнание его труда, что тоже может привести к апатии, снижению эмоциональной вовлечённости в дела коллектива, возникновению чувства несправедливости и, соответственно, к выгоранию.

Представим ситуацию, когда у человека возникает несоответствие между собственными этическими принципами и ценностями и требованиями, которые предъявляет работа. Если для работника важно удержаться на этом рабочем месте, то постепенно идёт привыкание к нарушению собственных принципов, снижается их эмоциональная значимость.

Как уже сказано, СЭВ выступает как механизм психологической защиты в ответ на психотравмирующие воздействия. Выгорание- это отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. Данное явление «заразно»: те, кто подвержен СЭВ, становятся циниками, негативистами и пессимистами, которые находятся под воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить целую группу в собрание «выгорающих».

Синдром эмоционального выгорания – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, психологов, врачей, социальных работников, журналистов, - всех, чья деятельность невозможна без общения.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание – это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома – стадия истощения.

СТАДИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

1 Стадия:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но ... скучно и пусто на душе;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, всё чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

2 стадия:

- возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов – вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

3 стадия:

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;
- такой человек по привычке может ещё сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

ТРИ АСПЕКТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

1. Снижение самооценки. Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.

2. Одиночество. Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Преобладают объект-объектные отношения.

3. Эмоциональное истощение, соматизация. Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям – гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.

СИМПТОМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

1 ГРУППА:

Психофизические симптомы

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам , сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями 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;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- отдышка 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.

2 ГРУППА:

Социально-психологические симптомы:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, «что не получится» или «не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

3 ГРУППА:

поведенческие симптомы

- Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять её - всё труднее и труднее;
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома её не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей

части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

Анализ психических состояний во время проявления СЭВ показывает, что эмоциональное выгорание является сложным состоянием, включающим в себя несколько составляющих, имеющих негативную эмоциональную окраску. Оно является неравновесным и отклоняется от оптимального уровня как в сторону снижения психической активности, так и в сторону повышения.

Приложение 3

Мини-лекция. Этапы формирования команды.

Существует несколько видов функционально-коммуникативных сообществ в организации с различной философией взаимодействия между людьми. Эти виды можно определить следующим образом:

Группа. Группе характерна постоянная потеря энергии и ресурсов во взаимодействии людей друг с другом. Эта потеря происходит во время конфликтов, возникающих из-за дублирования функций, избегания

ответственности, неоправданно высокого контроля. При таких условиях функционирования можно говорить о том, что группа из 10 человек, где каждый обладает, например, 10-ю единицами энергии, способна совершить полезной работы на 70 единиц.

$$10*10=70$$

Остальные 30 единиц энергия затрачивается на «трение» друг с другом. Философия такого взаимодействия: «Я выиграю, а ты проиграешь», «Я выиграю, за счет тебя», «Если я вижу что проиграю, я сделаю так, чтобы все проиграли». Понятно, что с такой философией внутри группы потери будут неизбежными.

Коллектив характеризуется тем, что каждый человек является вкладом в общее дело, ровно настолько, насколько от него требуют. В этом случае 10 человек, обладающих 10-ю единицами энергии каждый, способны совершить полезной работы на 100 единиц.

$$10*10=100$$

При таком взаимодействии практически нет потерь на межличностные конфликты. Такой форме взаимодействия характерна философия «Я выиграю сам, и ты выигрываешь, как можешь сам», «Я выиграю, без тебя».

Команда – форма взаимодействия, в которой проявляется «синергетический эффект». За счет взаимодополнения, принятия ответственности за общий результат, открытости при обмене ресурсами становится возможным результат, не доступный при других видах взаимодействия. В этом случае 10 человек, обладающих 10-ю единицами энергии каждый, способны совершить полезной работы на 130 единиц.

$$10*10=130$$

При таком взаимодействии нет потерь на межличностные конфликты, на выяснение функциональной ответственности, дополнительное стимулирование к деятельности, при этом начинается волшебство командного духа и формируется настоящая корпоративная культура. Такому

виду взаимодействия характерна философия «Я выиграю, тогда, когда выиграешь ты», «Я выиграю, когда мы все выиграем».

Рефлексия: Каким сообществом является Ваша организация? Почему?

На удивительном и полном открытий пути от группы к зрелой команде, как и при формировании характера человека, поведение группы невозможно точно предсказать. По мере развития команда проходит определенный ряд последовательных этапов:

Первый этап: притирка. На первый взгляд команда выглядит деловой и организованной, но на самом деле люди смотрят друг на друга и пытаются определить, насколько глубоко им хочется во все это влезть. Подлинные чувства часто скрываются, кто-то один повышает свой авторитет, а взаимодействие происходит в привычных формах. Подлинного обсуждения целей и методов работы почти нет. Люди часто не интересуются своими коллегами, почти не слушают друг друга, а творческая и воодушевляющая коллективная работа фактически отсутствует.

Второй этап: ближний бой. Многие команды проходят через период переворота, когда оценивается вклад лидера, образуются коалиции и группировки, разногласия выражаются открыто и остро. Личные взаимоотношения приобретают значение, проявляются сильные и слабые стороны людей. Команда начинает обсуждать, как достичь согласия, и пробует улучшить взаимоотношения. Иногда происходит силовая борьба за лидерство.

Третий этап: экспериментирование. Потенциал команды возрастает, и встает вопрос, как использовать имеющиеся теперь способности и ресурсы. Часто такая команда работает рывками, однако есть энергия и интерес понять, как можно работать лучше. Методы работы пересматриваются, появляется желание экспериментировать, и принимаются меры по повышению производительности.

Четвертый этап: эффективность. Команда приобретает опыт в успешном решении проблем и использовании ресурсов. Акцент делается на

эффективном использовании времени и на уточнении задач. Сотрудники начинают гордиться своей принадлежностью к «команде-победительнице». На проблемы смотрят реалистически, и решают их творчески. Управленческие функции плавно переходят от одного сотрудника к другому, в зависимости от конкретной задачи.

Пятый этап: зрелость. В зрелой команде действуют прочные связи между ее членами. Людей принимают и оценивают по достоинству, а не по претензиям. Отношения носят неформальный характер, и приносят удовлетворение. Личные разногласия быстро устраняются. Команда превращается в благополучную ячейку общества и вызывает восхищение посторонних. Она способна показывать превосходные результаты и устанавливает высокие стандарты достижений. Для достижения такого результата важно, чтобы соблюдались следующие условия:

все члены команды четко представляют себе цели и преимущества совместной работы;

умения каждого человека известны остальным и функции распределены;

организационное строение команды соответствует выполняемой задаче;

в команде идет поиск новых более совершенных методов работы;

развита самодисциплина, позволяющая эффективно использовать время и ресурсы;

созданы достаточные возможности, чтобы собраться и обсудить любые вопросы, разрешить конфликты;

команда поддерживает своих членов и создает тесные взаимоотношения;

отношения в команде открытые, и она готова встретить любые трудности и преграды на пути эффективной работы.

Рефлексия: На каком этапе развития находится Ваша команда? Чего в команде не хватает для того, чтобы назвать её зрелой?

Способы снятия эмоционального напряжения

Данные упражнения выполняются самостоятельно. Эффективность достигается за счет регулярности выполнения.

Утром, перед работой:

1. Умыться холодной водой
2. Посмотреть в зеркало, улыбнуться себе и сделать комплимент.
3. Сделать зарядку.
4. Пройти пешком до работы (или часть пути) по парку или красивым местам.
5. Проветрить помещение.

В течение рабочего дня, в обеденный перерыв, особенно если появилось напряжение и усталость:

1. Вымыть руки теплой водой. Стряхнуть воду с рук в раковину и представить, что вместе с водой скатывается напряжение и усталость.
2. Расчесать волосы массажной щеткой (можно несколько раз), можно использовать специальный массажер для головы.
3. Помассировать мочки ушей и пальцы рук.
4. Если работа сидячая, встать, потянуться, походить по комнате, посмотреть в окно на небо и облака.
5. Проветрить помещение.
6. Поставить на рабочем столе или на полке рядом небольшие неброские предметы, которые доставляют радость и удовольствие.
7. В обеденный перерыв или, если это не мешает работе и коллегам, в любое время включить инструментальную музыку. Запахи и ароматы использовать с осторожностью, так как они могут быть неприятны для коллег.

8. Помнить о внешности. Красивая и яркая со вкусом подобранная одежда улучшает настроение себе и окружающим. Если на работе строгий дресс-код, можно дополнить свой костюм красивой и яркой деталью или аксессуаром.

9. Аутотренинг на снятие напряжения:

Принять удобную позу. Закрывать глаза. Представить, как расслабляются мышцы лица: расправить складки лба, «отпустить» веки, представить, что щеки ввалились внутрь, а подбородок и нижняя челюсть расслабились и отвисли (рот при этом закрыт). Представить перед глазами линию горизонта и мысленно отодвинуть ее от себя.

Представить, что все тело закутано в теплый плед, а в лицо дует легкий ветерок. Затем представить, как тяжелеют ноги и руки, и все тело буквально вдавливаются в сиденье. Побывать в этом состоянии 2-3 минуты. Можно помечтать о чем то приятном. После этого потянуть руками вверх, глубоко вдохнуть, выдохнуть медленно, но интенсивно. Улыбнуться себе. И открывать глаза. Все упражнения занимает не более 5 минут.

После окончания рабочего дня:

1. Пройти по улице (на свежем воздухе), если есть возможность – пройти через парк или дворы, где много растений. Если вы на машине, приоткройте во время езды окно. Как вариант, пройти мимо витрин любимых магазинов, по улице с красивыми зданиями или просто своим любимым маршрутом.

2. Принять душ или ванну.

3. Если есть домашнее животное, пообщаться с ним, погладить, поиграть. Не приступайте сразу к домашним делам.

4. Позаниматься любимым делом: вязание, рисование, чтение и т.п.

5. Выйти на прогулку, если позволяет погода.

6. Пообщаться с членами семьи, поделиться своими впечатлениями о прошедшем дне.

7. Послушать приятную музыку.

8. Вовремя лечь спать. Перед сном проветрить помещение, вспомнить о приятных событиях, помечтать.

В выходные дни:

1. Посетить музей, выставку, театр и т.п.
2. Прогуляться по магазинам, порадовать себя покупками.
3. Навестить друзей или родственников.
4. Сходить в бассейн, в баню. Очень хорошо снимает напряжение массаж, как профессиональный, так и сделанный руками близких людей.
5. Организовать семейный обед (ужин) с красивой сервировкой и оригинальными блюдами.
6. Съездить за город (за грибами, покататься на лыжах и т.п.)
7. Сделать то, что давно хотелось.

Во время отпуска посвятить время себе и своим близким, делать то что доставляет удовольствие, уехать, сменить обстановку.

В любое время:

1. Заниматься спортом, йогой, танцами в любой доступной форме.
2. Открыто и искренне выражать свои чувства и эмоции при общении, научить этому своих родных и друзей. Отстаивать свою позицию. Уважать себя и своего собеседника.
3. Сосредотачивать внимание на положительных моментах в жизни, достижениях, успехах.
4. Планировать свое время, и вместе с тем позволять себе спонтанные проявления.
5. Больше времени проводить на природе и свежем воздухе. Делать окружающим людям комплименты и доставлять себе маленькие и большие радости.

Рекомендации руководителям:

1. Помнить, что потенциал сотрудника напрямую зависит от его внутреннего состояния. Способствовать созданию на работе благоприятного психологического климата.
2. Организовывать мероприятия, направленные на прояснение для сотрудников основных целей и идей организации. Мотивировать сотрудников на работу.
3. Уделять внимание формированию команды специалистов. Распределять работу между сотрудниками с учетом их возможностей и особенностей. Обращать внимание на баланс ролей в команде: генераторы идей, критики, таймеры, систематизаторы, контролеры, хранители отношений. Следить за распределением ответственности.
4. В трудных ситуациях оказывать сотрудникам поддержку и помощь. Организовывать супервизию сложных профессиональных случаев.
5. Поощрять профессиональное развитие специалистов, проводить мероприятия по обмену опытом, направлять сотрудников на курсы повышения квалификации, способствовать внедрению новых технологий. Осуществлять методическую поддержку специалистов. Проводить внутреннюю аттестацию, выявлять наиболее успешных сотрудников, поощрять их доучивать «отстающих».
6. Четко планировать деятельность трудового коллектива с обозначением сроков выполнения работы. Поддерживать стабильные требования к сотрудникам.
7. Обращать внимание не только на рабочие моменты, но и организацию досуга – устраивать корпоративы, дни здоровья.
8. Организовывать тренинги, направленные на профилактику эмоционального выгорания и формирование команды.

Список литературы

1. Вараева «Программа профилактики эмоционального выгорания специалистов «Работа в радость» [Электронный ресурс] – М: Флинта, 213 – 53 с.
2. Е.М. Васильева «Тренинги эмоциональной устойчивости»: учеб. пособие. — 2-е изд. — М., 2005.
3. Сборник упражнений для проведения тренинга по профилактике и преодолению синдрома профессионального выгорания: практикум / сост.: Н.А. Разнадежина, А.И.Шишкина – Сургут: Издательство бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 216 – 40 с.