

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«СОВЕТСКИЙ РАЙОННЫЙ СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор БУ

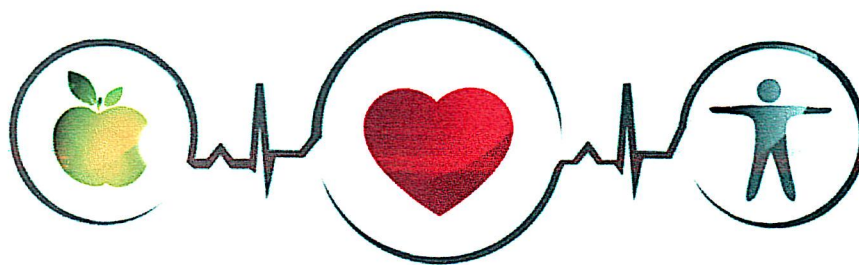
«Советский районный социально –
реабилитационный центр для несовершеннолетних»

Т.А. Емелина

«10» января 2021 г.

Рассмотрено на Методическом совете
от «10» 01 2021 г., протокол № 2

**СОЦИАЛЬНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА,
НАПРАВЛЕННАЯ НА ПРОФИЛАКТИКУ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ И УЛУЧШЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ
СОТРУДНИКОВ
«ОДНА ЦЕЛЬ – ОДНО ЗДОРОВЬЕ»**



Автор:
Психолог
Шапошникова Л.А.

г.п. Пионерский, 2021 год

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

1	Наименование учреждения с указанием территориальной принадлежности	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г.п. Пионерский
2	Наименование программы	Социально-оздоровительная программа, направленная на профилактику эмоционального выгорания и улучшение социального здоровья сотрудников «Одна цель-одно здоровье»
3	Автор	Шапошникова Л.А.
4	Адрес организации	628250, Тюменская обл., ХМАО - Югра, Советский район, г.п. Пионерский, ул. Заводская, 2
5	Цель, задачи программы	<p><u>Цель:</u> Создание системного подхода в работе по профилактике эмоционального «выгорания», сплочению коллектива, приобщению сотрудников к здоровому образу жизни.</p> <p><u>Задачи:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Сформировать осознание сотрудниками своей профессиональной деятельности и степени значимости в коллективе. - Внедрить современные здоровьесберегающие технологии в деятельность учреждения. - Обучить способам психологической профилактики: умению преодолевать стрессовые ситуации, депрессию, внутреннее напряжение в профессиональной и повседневной жизни; конструктивным способам выражения агрессии, умению слушать и слышать другого человека - Развивать активное взаимодействие между сотрудниками - Обучить умению противостоять внешним раздражителям нервной системы, оказание действенной помощи себе и другим
6	Срок реализации	<ul style="list-style-type: none"> - Организационный этап: 2 недели - Практический этап: 1 год - Аналитический этап: 2 недели
7	Место проведения	Программа реализуется на базе бюджетного учреждения ХМАО - Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

8	Ожидаемые результаты	<ul style="list-style-type: none">– Повышение качества оказания предоставляемых услуг, имиджа организации путем осознание сотрудниками своей профессиональной деятельности и степени значимости в коллективе;– Повышение информированности сотрудников о профессиональном выгорании;– Формирование навыков психологической профилактики;– Улучшение психологического климата в коллективе.
---	----------------------	---

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Актуальность программы

Любая профессия, связанная с общением с людьми, требует особых навыков взаимодействия и сопряжена с необходимостью контролировать собственные слова и поступки. В связи с этим подобная работа требует особых усилий и вызывает эмоциональное перенапряжение.

Синдром «выгорания» - не медицинский диагноз, и вовсе не означает, что такое состояние присуще каждому человеку на определенном этапе его жизни, карьеры. Однако можно назвать ряд специальностей, обладатели которых в большей степени, чем другие, подвержены риску профессионального «выгорания», поскольку используют в работе с людьми ресурсы своей психики. Профессии педагога, специалистов в социальной сфере, в нашем учреждении относятся именно к этой категории, так как в процессе работы взаимодействие происходит не только с детьми, но и с родителями, и с коллегами.

Профессиональное «выгорание» - это неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе, включающая в себя психофизиологические и поведенческие компоненты» (Гринберг Д.). По мнению Д. Гринберга, «выгорание» может характеризоваться эмоциональным, физическим и когнитивным истощением и проявляться следующими симптомами: ухудшением чувства юмора, учащением жалоб на состояние здоровья, изменением продуктивности работы, снижением самооценки.

Актуальность проблемы организации профилактики эмоционального выгорания в трудовом коллективе обусловлена тем фактом, что здоровье является не только необходимым условием нормальной жизни человека, но и тем, что здоровье есть стратегически необходимое условие для эффективного функционирования и развития государства. Именно здоровый человек на своем рабочем месте обеспечивает необходимые трудовые процессы во всех сферах деятельности, здоровый персонал — это важнейший ресурс любого учреждения.

Таким образом, с точки зрения эффективности деятельности учреждения, социально-оздоровительная программа, направленная на профилактику эмоционального выгорания, формирование здорового образа жизни, важна, поскольку это:

-Мощный мотивационный стимул, т.к. реализация социально-оздоровительных мероприятий существенно влияет как на показатели работоспособности, что существенно снижает вероятность профессионального выгорания в коллективе;

-Элемент корпоративной культуры, отличающий учреждение среди прочих: идеи здорового образа жизни становятся частью информационной внутрикорпоративной среды, обладают большим командообразующим эффектом, чем специализированные программы на эту тему;

-Фактор, способствующий улучшению имиджа организации.

Название для программы «ОДНА ЦЕЛЬ – ОДНО ЗДОРОВЬЕ» было выбрано не зря, ведь культурно-массовые, физкультурно-оздоровительные мероприятия, тренинговые занятия и упражнения, направлены не только на упрочнение личностной установки сотрудников на здоровый образ жизни и сплочение коллектива, но и ведут всех к единой цели, к профилактике эмоционального выгорания, выработке командного духа, готовности к деятельности, направленной на достижение корпоративных целей, корпоративных интересов.

1.2. Целевая группа

Специалисты БУ «Советский районный центр для несовершеннолетних».

1.3. Цель программы

Создание системного подхода в работе по профилактике эмоционального «выгорания», сплочению коллектива, приобщению сотрудников к здоровому образу жизни.

1.4. Задачи программы

- сформировать осознание сотрудниками своей профессиональной деятельности и степени значимости в коллективе;
- внедрить современные здоровьесберегающие технологии в деятельность учреждения;
- обучить способам психологической профилактики: умению преодолевать стрессовые ситуации, депрессию, внутреннее напряжение в профессиональной и повседневной жизни; конструктивным способам выражения агрессии, умению слушать и слышать другого человека;
- развивать активное взаимодействие между сотрудниками;
- обучить умению противостоять внешним раздражителям нервной системы, оказание действенной помощи себе и другим.

1.5. Формы и методы работы

Формы работы:

- психологические тренинги взаимодействия;
- психологические практикумы;
- выездные тимбилдинги;
- туристические слеты;
- спортивно-оздоровительные мероприятия.

Методы работы:

- словесные;
- наглядные;

- практические;
- приемы арт-терапии;
- метод групповой дискуссии;
- метод совместных действий;
- методы саморегуляции.

1.6. Основные принципы

- Принцип добровольного участия;
- Принцип самодиагностики;
- Принцип активности;
- Принцип исследовательской позиции;
- Принцип партнерского общения;
- Принцип постоянной обратной связи.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Этапы и сроки реализации программы

1. Организационный этап: 2 недели
2. Практический этап: 1 год
3. Аналитический этап: 2 недели

1 этап - диагностический

Таблица 1 «Диагностический этап»

Название этапа	Целевое назначение	Мероприятия	Ответственный
Диагностический	Организационно-методическое и программное оснащение	1.Организация условий для реализации программы. 2.Методическое и программное оснащение. 3.Разработка плана занятий и мероприятий программы	Заведующий отделением информационно-аналитической работы
	Диагностика	1. Стресс-аудит выявить и ранжировать по значимости факторы, негативно, сказывающиеся на здоровье сотрудников 2. определение показателей индекса групповой сплоченности, уровня эмоционального выгорания, психологического климата в коллективе.	Профсоюзный комитет психолог

2 этап – практический**Таблица 2 «Практический этап»**

Название этапа	Целевое назначение	Мероприятия
Практический этап	Реализации мероприятий программы	Реализация мероприятий программы

3 этап – аналитический**Таблица 3 «Аналитический этап»**

Название этапа	Целевое назначение	Мероприятия
Аналитический	Подведение итогов и анализ результатов реализации программы	1. Обработка отчетной документации, написание аналитического отчета.

2.2. Направления деятельности и их содержание

По продолжительности программа реализуется в течение 1 года. Каждый участник может присоединиться к группе в любой момент.

В рамках диагностического этапа определяются показатели индекса групповой сплоченности, уровня эмоционального выгорания, психологического климата в коллективе, выявляются и ранжируются по значимости факторы, негативно, сказывающиеся на здоровье сотрудников.

На практическом этапе важной задачей является вовлечение сотрудников в программу, мотивация и участие каждого специалиста. Для того, чтобы программа была эффективной, необходимо развивать активное взаимодействие между сотрудниками. В настоящее время в учреждении уже сформированы основы корпоративной культуры.

Организация культурно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятий, тренинговых занятий – одно из лучших средств профилактики профессионального выгорания и повышения работоспособности коллектива.



Рис.1. Основные направления мероприятий программы

Для создания условий благоприятного психологического климата в коллективе, особое внимание уделяется профилактической работе по профессиональному «выгоранию» в рамках курса психологических тренинговых занятий. Ежемесячно психологом проводятся психотренинги, применяются различные технологии. Во время проведения разнообразных психологических игр, упражнений, этюдов, участникам предлагаются конкретные пути по выработке модели поведения, предотвращающей синдром выгорания.

В рамках метода «Диалоги в темноте», сотрудники получают уникальный опыт погружения в абсолютно полную темноту, где в течение некоторого времени они не имеют возможности пользоваться основным каналом получения информации — зрением. Данный метод является мощным инновационным инструментом для развития потенциала, выработки лидерских качеств, командообразования, расширяет эмоциональный потенциал, усиливают желание сотрудничества и многое другое.

Доказано, что эффективность работы любой организации увеличивается после проведения объединительных культурно-массовых и физкультурно-оздоровительных мероприятий. Люди становятся более дружелюбными и лояльными друг к другу. В то же время и уровень конфликтных ситуаций заметно снижается.

Культурно-массовые и физкультурно-оздоровительные мероприятия включают в себя: выездные тимбилдинги, туристические слеты, турниры, спартакиады, спортивно-оздоровительные мероприятия с привлечением ветеранов отрасли, волонтеров, наставников, членов семей сотрудников,

членами Попечительского совета, конкурс среди предприятий, организаций, учреждений и учебных заведений г.п.Пионерский «Команда года»;

Результаты проведенных мероприятий позволяют сделать вывод, культурно-массовые и физкультурно-оздоровительные мероприятия позволяют увеличить общую мотивацию персонала, повысить сплоченность коллектива, снижает риск «выгорания» сотрудников.

3.1. Кадровые ресурсы

№ п/п	Должность	Кол-во штатных единиц
1.	Психолог	2
2.	Профсоюзный комитет	8
3.	Инструктор по физической культуре	1
	Всего	11

3.2. Материально-технические ресурсы

Учреждение располагает мастерскими, которые полностью оборудованы для проведения индивидуальных и групповых практических занятий.

Источники: бюджетные средства и средства из фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (коворкинг)

№	Наименование	Количество
1	Сенсорная комната	1
2	Игровой зал	1
3	Комната песочной терапии	1
4	Кабинет психолога	1

Партнеры учреждения в данном направлении:

- МКУ КСК «Импульс»;
- Муниципальное автономное учреждение детский спортивно-оздоровительный лагерь «Окуневские зори»;
- Природный парк «Кондинские озера» им. Л.Ф. Сташкевича;
- Музей под открытым небом «Суеват Пауль».

4. Контроль и управление (координация) программой

Общее руководство за реализацией программы осуществляет руководитель учреждения. Руководитель программы-заместитель директора, который координирует деятельность исполнителей программы.

5. Ожидаемые результаты:

-повышение качества оказания предоставляемых услуг, имиджа организации путем осознание сотрудниками своей профессиональной деятельности и степени значимости в коллективе;

-повышение информированности сотрудников о профессиональном выгорании и способах противостояния ему;

-улучшение психологического климата в коллективе;

6. Критерии эффективности:

-вовлечение 100 % сотрудников учреждения в различные формы работы здоровьесберегающей направленности;

-снижение уровня профессионального выгорания у 95% сотрудников, принимавших участие в тренингах и консультациях.

Список используемой литературы

1. Н. Власова. Справочник по психологии управления.- Н., 2006г.
2. Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.-.№ 1, №2/2007г..
3. М. Грабе. Сидром выгорания - болезнь нашего времени.- С.-П., 2008г.
4. Л.М. Кроль. Человек-оркестр. Мироструктура общения.- М.2005г.
5. Г.Б. Моница. Коммуникативный тренинг.- С.-П., 2006г.
6. Массажное кресло iRest – А120 (инструкция по применению).
7. В.Н. Панкратов. Психология успешного взаимодействия.-М.- 2007г.
8. Е.Е. Смирнова. Психология общения, «Каро».- 2005г.
9. Ю. Суховершина. Тренинг коммуникативной компетентности.- М.,2006г.
- 10.Ю. Суховершина. Тренинг делового (профессионального) общения.- М,2006г.
- 11.Кристар Шнайнер. Как снять стресс.- «Прогресс-Универс», М.- 2006г.
- 12.А.М.Прихожан. Психология неудачника. Тренинг уверенности в себе. – М.,2000г.
- 13.Н. Правдина. Я излучаю любовь и силу. С.-П., 2004 г.

**Перечень рекомендуемых диагностических методик
по профилактике эмоционального «выгорания» коллектива**

БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»			
№ п/п	Наименование технологии/ методики	Краткое описание (цель, краткое содержание, методы)	Результат
1.	Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко	Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания», осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». в какой степени сформировалась психологическая защита в форме эмоционального «выгорания».	Понимание сотрудником того, какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и коллегам.
2	Экспресс- диагностика «Синдром эмоционального сгорания»	Экспресс-диагностика помогает понять какие потребности не удовлетворяются в профессиональной деятельности сотрудника, что необходимо сделать лично для изменения этой ситуации.	Определение наличия/отсутствия синдрома эмоционального «выгорания»
3	«Психометрический тест К.Э. Сишора»	Диагностика определяет насколько комфортно находиться в рабочей среде коллектива и как сотрудники в организации относятся друг к другу.	Определение индекса групповой сплоченности
4	Тест «Изучение психологического климата коллектива»	Определение общей картины психологического климата коллектива, с точки зрения индивида. Данная методика допускает анонимное исследование, что повышает ее надежность.	Среднегрупповая оценка психологического климата коллектива, определение процента людей, оценивающих климат как неблагоприятный

5	Опросник Ф. Фидлера	<p>Диагностика особенностей коллектива и общегрупповой ситуации (групповой атмосферы). В основе диагностики лежит метод семантического дифференциала.</p> <p>Методика интересна тем, что допускает анонимное обследование, а это повышает ее надежность</p>	Оценка психологической атмосферы в коллективе
6	Тест «Удовлетворенность работой»	<p>Социологический опрос помогает изучить удовлетворенность работника микроклиматическими условиями труда, содержанием деятельности, взаимоотношениями с руководителями и коллегами и возможностью профессионального роста</p>	Выявление внутренних процессов, происходящих в коллективе предотвращение конфликтов, формирование эффективных рабочих групп.
7	Диагностическое интервью	<p>Преимущество диагностического интервью, как инструмента диагностики, состоит в том, что у психолога есть возможность задать уточняющие вопросы сотруднику учреждения, которые позволят глубже изучить и структурировать проблему.</p>	Отслеживание визуально психологом моментов неполной искренности и возможность задать необходимые дополнительные вопросы сотруднику по вопросам, которые вызывают напряжение.

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания

В. В. Бойко

Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «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. Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

ТЕСТ

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

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: "не делай людям добра, не получишь зла".
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колотить в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

ОБРАБОТКА ДАННЫХ

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в "ключе" рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»;

2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания»;

3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12-ти симптомов.

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств:

1 (2), 13 (3), 25 (2), -37 (3), 49 (10), 61 (5), -73 (5)

2. Неудовлетворенность собой:

-2 (3), 14 (2), 26 (2), -38 (10), -50 (5), 62 (5), 74 (3)

3. « Загнанность в клетку»:
3 (10), 15 (5), 27 (2), 39 (2), 51 (5), 63 (1), -75 (5)
4. Тревога и депрессия:
4 (2). 16 (3), 28 (5), 40 (5), 52 (10), 64 (2), 76 (3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

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

«ИСТОЩЕНИЕ»

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

Интерпретация результатов. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов - не сложившийся симптом, 10-15 баллов - складывающийся симптом, 16 и более - сложившийся. Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

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

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

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

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

2. Экспресс- диагностика «Синдром эмоционального сгорания»

ИНСТРУКЦИЯ: Прочитайте внимательно каждое из приведенных предложений и обведите соответствующую цифру справа в зависимости от того, насколько сильно выражен тот или иной признак. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет, будьте искренни.

№	Признаки	0 Отсутствует	1 редко	2 выражен	3 довольно часто	4 всегда
1.	Истощение, усталость	0	1	2	3	4
2.	Психосоматические осложнения	0	1	2	3	4
3.	Бессонница	0	1	2	3	4
4.	Негативные установки по отношению к своей работе	0	1	2	3	4
5.	Негативные установки по отношению к клиентам	0	1	2	3	4
6.	Пренебрежение исполнением своих обязанностей (семейных)	0	1	2	3	4
7.	Увеличение объема психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства)	0	1	2	3	4
8.	Уменьшение аппетита или переедание	0	1	2	3	4
9.	Негативная самооценка	0	1	2	3	4
10.	Усиление агрессивности (раздражительность, гневливость, напряженность)	0	1	2	3	4
11.	Усиление пассивности (цинизм, пессимизм, ощущение безнадежности, апатия)	0	1	2	3	4
12.	Чувство вины	0	1	2	3	4

Результаты теста:

- **От 36-48 баллов** - ярко выраженный синдром эмоционального сгорания;
- **от 24 до 36 баллов** – средней выраженности синдром эмоционального сгорания;
- **от 12 до 24 баллов** - наблюдаются начальные симптомы, характеризующие синдром эмоционального сгорания;
- **от 0 до 12 баллов** - отсутствует. Чем больше признаков вы отметили, тем сильнее выражен синдром эмоционального сгорания. Но проявление этих признаков - это следствие (или последствия) какой-либо причины, которая лежит в сфере ваших профессиональных потребностей.

Задайте себе вопрос, какие потребности не удовлетворяются в вашей профессиональной деятельности? Что необходимо сделать вам лично для изменения этой ситуации, или у вас есть возможность понять, почему это происходит во время индивидуальной консультации у психолога учреждения.

3. Методика на определение индекса групповой сплоченности К.Э. Сишора «Психометрический тест К.Э. Сишора»

Групповая сплоченность – чрезвычайно важный параметр, показывающий степень интеграции группы, ее сплоченность в единое целое, – можно определить не только путем расчета соответствующих социометрических индексов. Значительно проще сделать это с помощью методики, состоящей из 5 вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Ответы кодируются в баллах согласно приведенным в скобках значениям (максимальная сумма - 19 баллов, минимальная - 5). В ходе опроса баллы указывать не нужно.

Инструкция. На каждый вопрос есть несколько вариантов ответа. Вам необходимо выбрать верный для вас ответ и записать его обозначение в бланк.

1. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?
 - Чувствую себя ее членом, частью коллектива (5)
 - Участвую в большинстве видов деятельности (4)
 - Участвую в одних видах деятельности и не участвую в других (3)
 - Не чувствую, что являюсь членом группы (2)
 - Живу и существую отдельно от нее (1)
 - Не знаю, затрудняюсь ответить (1)
2. Перешли бы вы в другую группу, если бы представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?
 - Да, очень хотел бы перейти (1)
 - Скорее перешел бы, чем остался (2)
 - Не вижу никакой разницы (3)
 - Скорее всего остался бы в своей группе (4)
 - Очень хотел бы остаться в своей группе (5)
 - Не знаю, трудно сказать (1)
3. Каковы взаимоотношения между членами вашей группы?
 - Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
 - Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
 - Хуже, чем в большинстве классов (1)
 - Не знаю, трудно сказать (1)
4. Каковы у вас взаимоотношения с руководством?
 - Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
 - Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
 - Хуже, чем в большинстве коллективов (1)
 - Не знаю. (1)
5. Каково отношение к делу (учебе и т.п.) в вашем коллективе?
 - Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
 - Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
 - Хуже, чем в большинстве коллективов (1)
 - Не знаю (1)

Обработка результатов и интерпретация

Уровни групповой сплоченности

- 15,1 баллов и выше – высокая;
- 11,6 – 15 балла – выше средней;
- 7- 11,5 – средняя;
- 4 – 6,9 – ниже средней;
- 4 и ниже – низкая.

4. Тест «Изучение психологического климата коллектива»

С помощью данной методики можно определить психологический климат группы, с точки зрения индивида. И определить среднегрупповую оценку психологического климата, а также процент людей, оценивающих климат как неблагоприятный.

Инструкция. Оцените, как проявляются перечисленные ниже свойства психологического климата в вашей группе. На карте-схеме от психологического климата типа А до психологического климата типа В определите ту оценку, которая, по вашему мнению, соответствует истине.

В левой стороне листа описаны те качества коллектива, которые характеризуют благоприятный психологический климат, в правой - качества коллектива с явно неблагоприятным климатом. Степень выраженности тех или иных качеств можно определить с помощью семибалльной шкалы, помещенной в центре листа (от +3 до -3).

Используя схему, следует прочесть сначала предложение слева, затем справа и после этого обведите кружком оценку слева или справа относительно нуля, которая наиболее соответствует истине.

Надо иметь в виду, что оценки означают:

+3 - свойство, указанное слева, проявляется в данном коллективе всегда;

+2 - свойство проявляется в большинстве случаев;

+1 - свойство проявляется достаточно часто;

0 - ни это, ни противоположное (указанное справа) свойства не проявляются достаточно ясно, или то и другое проявляются в одинаковой степени;

-1 - достаточно часто проявляется противоположное свойство (указанное справа);

-2 - свойство проявляется в большинстве случаев;

-3 - свойство проявляется всегда.

Карта-схема

Положительные особенности А

Преобладает бодрое и жизнерадостное настроение

Преобладают доброжелательность во взаимоотношениях, взаимные симпатии

В отношениях между группировками внутри коллектива существует взаимное расположение и понимание

Членам коллектива нравится бывать вместе, участвовать в совместных делах, вместе проводить свободное время

Успехи или неудачи отдельных членов коллектива вызывают сопереживание, участие всех членов коллектива

Преобладают одобрение и поддержка, упреки и критика высказываются с добрыми побуждениями

Члены коллектива с уважением относятся к мнению друг друга

В трудные для коллектива минуты происходит эмоциональное единение по принципу «один за всех, все за одного»

Достижения или неудачи коллектива переживаются всеми как свои собственные

Коллектив участливо и доброжелательно относится к новым членам, старается помочь им освоиться

+ 3 +2 +1 0 - 1 - 2 - 3

Отрицательные особенности В

Преобладают подавленное настроение, пессимистический тон

Преобладают конфликтность в отношениях, агрессивность, антипатии

Группировки конфликтуют между собой

Члены коллектива проявляют безразличие к более тесному общению

Успехи и неудачи членов коллектива оставляют равнодушными остальных

Критические замечания носят характер явных и скрытых выпадов

В коллективе каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнениям товарищей

В трудных случаях коллектив «раскисает», появляется растерянность, возникают ссоры, взаимные обвинения

Достижения или неудачи всего коллектива не находят отклика у его отдельных представителей

Новички чувствуют себя лишними, чужими, к ним нередко проявляется враждебность

Коллектив активен,
полон энергии

Коллектив быстро
откликается, если нужно
сделать полезное дело

В коллективе
существует
справедливое
отношение ко всем
членам, здесь
поддерживают слабых,
выступают в их защиту

У членов коллектива
проявляется чувство
гордости за свой
коллектив, если его
отмечают руководители

Коллектив пассивен,
инертен

Коллектив невозможно
поднять на совместное
дело, каждый думает
только о собственных
интересах

Коллектив разделяется на
“привилегированных” и
“пренебрегаемых”, здесь
презрительно относятся к
слабым, высмеивают их

К похвалам и поощрениям
коллектива здесь относятся
равнодушно

Обработка результатов:

Чтобы представить общую картину психологического климата коллектива, надо сложить все положительные и отрицательные баллы. Полученный результат может служить условной характеристикой психологического климата большей или меньшей степени благоприятности.

Сложить оценки левой стороны в вопросах 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 - сумма A ; сложить оценки правой стороны во всех вопросах - сумма B ; найти разницу $C = A - B$. Если C равно нулю или имеет отрицательную величину, то имеем ярко выраженный неблагоприятный психологический климат, с точки зрения индивида. Если C более 25, значит, психологический климат благоприятен. Если сумма менее 25 - климат неустойчиво благоприятен.

Среднегрупповую оценку психологического климата рассчитывают по формуле

$$C = \text{сумма } C / N,$$

где N — число членов группы.

Процент людей, оценивающих климат как неблагоприятный, определяется по формуле

$$n(C-) / N \cdot 100 \%,$$

где $n(C-)$ — количество людей, оценивающих климат коллектива как неблагоприятный; N — число членов группы.

5. Опросник Ф. Фидлера - диагностика особенностей коллектива и общегрупповой ситуации (групповой атмосферы)

Методика используется для оценки психологической атмосферы в коллективе. В основе лежит метод семантического дифференциала. Методика интересна тем, что допускает анонимное обследование, а это повышает ее надежность. Надежность увеличивается в сочетании с другими методиками (например, социометрией).

Инструкция к тесту

В предложенной таблице приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в вашей группе, коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поставите знак *, тем более выражен этот признак в вашем коллективе.

Тестовый материал

Дружелюбие	Враждебность
Согласие	Несогласие
Удовлетворенность	Неудовлетворенность
Продуктивность	Непродуктивность
Теплота	Холодность
Сотрудничество	Несогласованность
Взаимная поддержка	Недоброжелательность
Увлеченность	Равнодушие
Занимательность	Скука
Успешность	Безуспешность

Обработка и анализ результатов теста

Ответ по каждому из 10 пунктов оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак *, тем ниже балл, тем благоприятнее психологическая атмосфера в коллективе, по мнению отвечающего. Итоговый показатель колеблется от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (наиболее отрицательная).

На основании индивидуальных профилей создается средний профиль, который и характеризует психологическую атмосферу в коллективе.

6. Тест «Оценка удовлетворенности работой»

Введение. Эффективная деятельность работника во многом зависит от его удовлетворенности трудом. Это возможно, если человек ориентирован на содержание труда, когда он работает в благоприятных условиях, у него хорошо организовано рабочее место и трудовой процесс; благоприятные отношения с руководителем и коллегами, достаточное материальное вознаграждение (уровень заработной платы); есть перспектива профессионального роста и многое другое.

Оценку удовлетворенности работой сотрудника можно оценить инструментом, разработанным и предложенным Л.А.Верещагиной (Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: / Под ред. Г.С.Никифорова, М.А.Дмитриевой, В.М.Снеткова. – СПб.: Речь, 2001-448 с.).

Цель. Изучение удовлетворенности работника микроклиматическими условиями труда, содержанием деятельности, взаимоотношениями с руководителями и коллегами, возможностью профессионального роста и другими факторами.

Оснащение. Анкета, содержащая 14 утверждений и 5 вариантов ответа со шкалой оценок от 1 до 5 баллов:

- 1 балл — вполне удовлетворен,
- 2 балла — удовлетворен,
- 3 балла — не вполне удовлетворен,
- 4 балла — не удовлетворен,
- 5 баллов — крайне не удовлетворен

Порядок работы. Обследование может проводиться как индивидуально, так и в группе.

Обработка и оценка результатов. Суммируются баллы, отмеченные на бланке анкеты.

По результатам обследования можно набрать от 14 до 70 баллов. Если человек набирает 40 и более баллов, то это свидетельствует о его неудовлетворенности работой. И соответственно, чем меньше баллов набирает работник, тем выше у него удовлетворенность работой.

Данная анкета может быть использована и для оценки степени удовлетворенности работой группой работников. В таком случае анализируются средние значения показателей по группе, и оценка производится по следующей шкале:

- 15-20 баллов - вполне удовлетворены работой,
- 21-32 балла - удовлетворены,
- 33-44 балла - не вполне удовлетворены,
- 45-60 баллов - не удовлетворены,
- свыше 60 баллов - крайне не удовлетворены.

Тест «Оценка удовлетворенности работой»

Инструкция: «Перед вами анкета, содержащая 14 утверждений. Просим вас оценить каждое из этих утверждений, обведя кружком цифру, соответствующую вашим представлениям о степени удовлетворенности ваших потребностей, запросов и т. п.».

Утверждение	Вполне удовлетво рен	Удовлетворен	Не вполне удовлетворен	Не удовлетворен	Крайне не удовлетворен
1. Ваша удовлетворенность предприятием (организацией, где вы работаете)	1	2	3	4	5
2. Ваша удовлетворенность физическими условиями (жара, холод, шум и т. д.)	1	2	3	4	5
3. Ваша удовлетворенность работой	1	2	3	4	5
4. Ваша удовлетворенность слаженностью действий работников	1	2	3	4	5
5. Ваша удовлетворенность стилем руководства вашего начальника	1	2	3	4	5
6. Ваша удовлетворенность профессиональной компетенцией вашего начальника	1	2	3	4	5
7. Ваша удовлетворенность зарплатой в смысле соответствия трудовым затратам	1	2	3	4	5
8. Ваша удовлетворенность зарплатой в сравнении с тем, сколько за такую же работу платят на других предприятиях	1	2	3	4	5
9. Ваша удовлетворенность служебным (профессиональным) продвижением	1	2	3	4	5
10. Ваша удовлетворенность возможностями продвижения	1	2	3	4	5
11. Ваша удовлетворенность тем, как вы можете использовать свой опыт и способности	1	2	3	4	5
12. Ваша удовлетворенность требованиями работы	1	2	3	4	5
13. Ваша удовлетворенность длительностью рабочего дня	1	2	3	4	5
14. В какой степени ваша удовлетворенность работой повлияла бы на ваше решение, если бы вы искали другую работу	1	2	3	4	5

**Методические продукты
по профилактике эмоционального выгорания и сохранению
социального здоровья работников учреждений социального
обслуживания**

**1. Лечение и профилактика синдрома эмоционального
«выгорания» (СЭВ)**

С целью поддержания положительного психологического состояния сотрудников и благоприятного психологического климата в самом коллективе рекомендуется использование комплекса специальных методик, позволяющих предупреждать и корректировать стрессовые состояния.

Существуют конкретные способы преградить путь синдрому эмоционального «выгорания»:

- Внесение разнообразия в свою работу; создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;
- стремление к исполнению желаний без надежды стать победителем во всех случаях, и умение проигрывать без ненужных самоуничужения и агрессивности;
- способность к самооценке без упования только на уважение окружающих;
- открытость новому опыту;
- умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни;
- обдуманное обязательство (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем он сам);
- участие в семинарах, конференциях, где есть возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;
- обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого существуют различные способы - курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
- участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с работой; хобби, доставляющее удовольствие, периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;

- уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению СЭВ);
- эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным);
- чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу;
- культивирование других интересов, не связанных с профессиональной деятельностью;
- использование «тайм-аутов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- поддержание хорошей физической формы (не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение веса или ожирение, несоблюдение режима сна и питания усугубляют проявления СЭВ).
- овладение техникой медитации; умениями и навыками саморегуляции (релаксация, аутотренинг);
- активная социальная жизнь;
- наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс.

Методы коррекции стрессовых состояний

Сохранение и укрепление психического (и соматического) здоровья возможно при овладении современным человеком методами и приёмами предупреждения болезненных стрессовых состояний.

Способы снижения неблагоприятных влияний экстремальных ситуаций многочисленны. Условно их можно сгруппировать следующим образом.

- Медицина поведения: концепция поисковой активности, приёмы психологической защиты, особенности общения в экстремальных условиях.
- Двигательная активность при стрессе.
- Психотренинг и психоанализ.
- Массаж, самомассаж, воздействие на биологически активные точки (БАТ).
- Медикаментозная коррекция стрессовых состояний.

Первый способ – медицина поведения.

Основной фактор, влияющий на здоровье – характер поведения, наличие или отсутствие поисковой активности. Высокая поисковая

активность играет важную биологическую роль, повышает устойчивость организма к вредным воздействиям.

Перечисленные ниже приёмы психологической защиты в значительной степени расширяют границы поисковой активности, смягчая, устраняя и даже предупреждая состояние эмоционального напряжения.

1. **Перенос.** Этот приём позволяет человеку отвлечься от неприятных обстоятельств путём создания состояния отрешённости, мысленного переноса неприятного душевного состояния, например, на посторонние предметы.

2. **Переключение.** Рекомендуется думать о чём-нибудь приятном (о любимом человеке, хобби).

3. **Изменение масштаба событий.** Необходимо попытаться взглянуть на собственные переживания из отдалённого будущего со стороны, тогда интенсивность переживаний уменьшится.

4. **Накопление радостей.** Известно, что положительные эмоции – мощный антистрессовый фактор.

5. **Мобилизация юмора.** Смех – отличное противодействие стрессу.

6. **Отчуждение.** Мысленное представление неприятной ситуации и мысленное затушёвывание этого образа снижает эффект его отрицательного влияния.

7. **Интеллектуальная переработка.** Надо постараться в плохом найти нечто полезное для себя («нет худа без добра»).

8. **Клин клином.** Необходимо учиться не избегать травмирующих ситуаций, а наоборот «ускорять» их, не оттягивая неизбежный разговор.

9. **Разумный эгоизм.** Нельзя забывать о себе. Не допускайте отсутствие резервного варианта, длительного воздействия умеренного по силе стрессора – решайте конфликт, делайте шаг навстречу при ссоре и т.д. Не принижайте себя, своего достоинства.

10. **Разрядка.** Разрядкой может быть физическая работа, любимое занятие. Возможность выговориться и рассказать кому-либо о своих переживаниях уменьшают их.

11. **Интуиция.** Имеет значение в предотвращении стресса. Не игнорируйте предчувствия, а используйте их для подготовки к возможным стрессирующим воздействиям. Предвидя их, вы сможете избежать или встретить неприятность приёмами психической защиты.

12. **Мысленный барьер.** Мысленно очерчивайте психологический барьер, о который разбиваются все травмирующие воздействия.

Второй способ – двигательная активность при стрессе.

Как известно, экстремальные ситуации включают генетически сформированную программу защитного двигательного реагирования (отдёргивание руки от горячего, бегство при опасности и т.д.).

Необходимость двигательной разрядки следует также из физиологии стресса. Выделяемые в кровь при стрессе кортикоиды – адреналин и норадреналин – являются гормонами, повышающими работоспособность и энергичность организма. Быстрое снижение концентрации кортикоидов происходит при движении, физической активности. Если же движение

отсутствует, то повышенная концентрация кортикоидов в крови повышает тревожность и усиливает неблагоприятное воздействие стрессоров на организм. Это особенно важно при психоэмоциональном стрессе. Хорошую разгрузку дают танцы, плавание, бег.

Третий способ – основы психотренинга и психоанализа при стрессе.

Людей уже давно интересовала проблема преднамеренного управления своими телесными процессами, воздействия на функции организма с помощью психофизиологических влияний (самовнушения, вызывания определённых мысленных образов). Оказывается, такое вмешательство может быть действенным, если словесное внушение облечь в особую форму, способную вызвать яркое представление.

Другой путь управления отдельными функциями организма (дыханием, частотой сердечных сокращений т.д.) заключается в произвольном изменении тонуса мышечной системы.

Наконец, третий путь воздействия на произвольные функции нашего тела связан с торможением коры головного мозга, которое достигается преднамеренным расслаблением мышц, сосредоточением внимания на ощущениях тепла, тяжести в теле, покоя и отдыха. Такое состояние можно сравнить с самогипнозом, во время которого усиливаются процессы внушения и воображения.

Четвёртый способ – массаж и самомассаж.

Массаж является незаменимым средством при нервном перенапряжении и стрессовых состояниях. С помощью массажа легко снимаются мышечные зажимы с наиболее уязвимых при нервном напряжении мест – лица, шеи, плеч и рук.

Основные приёмы массажа (самомассажа) включают: поглаживание, выжимание, разминание, вибрацию, похлопывание.

Воздействие на биологически активные точки (БАТ) – один из древнейших, известных в истории медицины лечебных методов, которые эффективны и сегодня при лечении ряда заболеваний и патологических состояний. Так, общепризнанно положительное действие точечного массажа при аллергических заболеваниях, болевых синдромах, болезнях нервной системы, функциональных заболеваниях внутренних органов, а также при нервно-эмоциональных напряжениях. Точечный массаж имеет в своей основе рефлекторные физиологические механизмы.

В настоящее время широко используются иглорефлексотерапия, прижигание. Однако в домашних условиях наиболее приемлем пальцевой метод: акупрессура, обоснованная древнекитайской философией и медициной, и шиацу, получившая своё обоснование в древней Японии.

Пятый способ – медикаментозная коррекция стрессовых состояний.

Лекарственные препараты, используемые при коррекции стрессовых состояний, можно подразделить на три группы:

- 1) обладающие общеукрепляющим и адаптогенным действием: витамины и поливитаминные препараты, кофе и его препараты, биогенные стимуляторы (алоэ, ФИБС и пр.). Однако наибольшим эффектом обладают адаптогенные препараты из лекарственных растений (женьшень, китайский лимонник и пр.);
- 2) обладающие успокаивающим и снотворным средством (транквилизаторы, антидепрессанты, снотворные препараты и препараты из лекарственных растений – овёс, валериана и пр.);
- 3) устраняющие вторичные факторы болезни: сердцебиение, нарушение пищеварения и пр. (такие препараты подбираются индивидуально врачом, в зависимости от степени поражения того или иного органа или функциональной системы).

2. Памятка «Конструктивные способы выражения гнева»

Упражнение «Конструктивные способы выражения агрессии»

Занятие физкультурой: бег, подскоки и иные упражнения прекрасно разряжают энергию и охлаждают пыл. Другие люди принимают душ. Третьи разговаривают с друзьями. Четвертые боксируют (можно с подушками или с воображаемым противником); кое-кто медитирует или использует методы релаксации, принимает горячие ванны или массаж. Можно написать гневное письмо - но пусть оно останется неотправленным. Можно высказать «все, что вы думаете»- но наедине, мысленно представив «противника» перед собою.

Подумайте об этом - и найдите свой способ выразить яростные эмоции.

Кроме того, необходимо знать, что обратная сторона гнева - беспомощность. Между любовью и болью блуждают взаимоотношения людей, а отзвуки этих отношений крайними, но так часто сближающимися точками имеют - гнев и беспомощность.

Упражнение «Гнев и беспомощность»

Спросите себя: «Что вызывает, у меня гнев и беспомощность?» ЭТОТ вопрос лучше вопроса «Почему я разгневан?». Если ответ сразу не находится, продолжайте спрашивать себя: «Почему я чувствую себя беспомощным?» Затем постарайтесь найти в себе силы и мысленно овладеть ситуацией, одержать верх над обстоятельствами, вызывающими у вас чувство беспомощности.

Упражнение «Расслабление» Если вы чувствуете смутный гнев и заметили, что ваши ноги напряжены, а руки сжаты в кулаки, расслабьте ноги и разожмите пальцы, сделав три глубоких вдоха.

Не бойтесь своего гнева - так же, как и любых других своих чувств.

Упражнение «Осознание своего гнева»

Как вы обычно выражаете свой гнев? Когда он снова возникает у вас, повторите несколько раз: «Я зол! Я разгневан! Я очень зол! В каждом человеке есть внутренний цензор, который сдерживает чувства, в том числе и гнев, надо позволить себе осознать свой гнев и научиться его выражать.

Упражнение «Встреча с гневом»

Если вы не хотите встречаться со своим гневом, спросите себя: «Почему я не хочу встречаться с этим чувством?» Вы стыдитесь его? Вы его боитесь? Вы боитесь, что не справитесь с ним? Если вы очень боитесь его, отложите вашу встречу на некоторое время. Но вы должны сказать себе: «Я не готов встречаться сейчас со своим гневом». Спрашивайте себя: «Готов ли я к встрече со своим гневом?» Когда вы, наконец, обретете эту готовность, постарайтесь осознать риск, связанный с существованием этого чувства. Например, если вы находитесь в гневе и это вызывает у вас чувство страха, спросите себя: «Что ужасного в моем гневе? Чем я рискую, показывая его кому-то?» Только таким образом вы можете осознать свое собственное «Я». И помните, негативные чувства так же обычны, как и позитивные.

Упражнение «Вы достойны любви»

Прогоните все отрицательные мысли о себе. «Я толстая», «Я бедная», «Я некрасивая». Это все неправда. Скажите вслух, какой вы хотите стать: «Я красивая», богатая», «Я вечно молода», «Я люблю и любима». Обратите внимание на то, что это должны быть только положительные утверждения. И только в настоящем времени! Не подсознание — верный слуга. Если вы скажите - в отрицательной форме: «Я не хочу быть такой», то скорее всего, ею и останетесь. Для мозга нет команды: «Хочу быть толстой». Если же выскажите утверждение в будущем времени: «Я буду любима», то может стать, прождете всю жизнь. Правильно сформулированные утверждения, которые необходимо повторять как можно чаще перед зеркалом звучат: «Я стройная», «Я любима».

3. Упражнения и методики, которые помогут справиться со стрессовой ситуацией, снять эмоциональное напряжение.

Упражнение на осознание особенностей самовосприятия и восприятия себя другими.

Упражнение «Самокритика»

У каждого человека есть свое собственное представление о том, что делает его уникальным, неповторимым, отличает от других. Но при этом возникает вопрос: разделяют ли окружающие его мнение о самом себе, видят ли его другие таким, каким он сам видит себя. Данное упражнение помогает прояснить этот вопрос.

Чистый лист бумаги разделить на три вертикальных полосы: 1-я графа: «Кто я?» . Написать 10 слов-эпитетов. Записывать быстро, точно в той формулировке, в которой они приходят в голову. 2-я графа: «Как на этот вопрос ответили бы мои родители, знакомые, друзья?» (можно выбрать кого-то одного). 3-я графа: на этот же вопрос отвечает кто-то из родственников или знакомых.

Когда все графы заполнены, нужно сравнить ответы, выделяя сходство характеристик. Можно выделить доминирующую линию поведения – она повторяется во всех трех характеристиках. Подсчитывается количество совпадений, которое определяет степень открытости человека.

Упражнение на развитие позитивного самовосприятия.

Упражнение «Сильные стороны»

Это упражнение направлено не только на самораскрытие, но и на умение мыслить о себе в положительном ключе. Выполняя его, необходимо избегать высказываний о своих недостатках, ошибках и слабостях, никаких попыток самокритики и самоосуждения.

Возьмите чистый лист бумаги и напишите все свои сильные стороны – что вы любите, цените, принимаете в себе, что дает вам чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях, отметьте то, что является точкой опоры в различные моменты жизни. После этого попытайтесь провести «инвентаризацию» своих сильных сторон.

Упражнение на развитие эмпатии.

Упражнение «Эпитеты»

Основу эмпатии составляют эмоциональная отзывчивость, разум и рациональное восприятие окружающего. Эмпатия – это способность к сочувствию: отразить чувство, принять его, не растворяя полностью чувство другого в своих чувствах, что предотвратит развитие синдрома «Эмоционального выгорания».

Эмпатия, как и всякое эмоциональное явление, поддается развитию и совершенствованию.

Возьмите какую-нибудь фотографию «эмоционального состояния» человека. Внимательно рассмотрите фотографию и охарактеризуйте ее.

Это должна быть характеристика не каких-то отдельных частей лица, а личности в целом. Подберите не менее семи эпитетов, раскрывающих характер человека и его эмоциональное состояние. (Например: этот человек спокойный, уживчивый, слабый, бесхитростный, дружелюбный, покладистый, простой, веселый, радостный, беззаботный).

Способы саморегуляции эмоционального состояния.

При напряженных эмоциональных состояниях у человека меняется мимика, повышается тонус скелетной мускулатуры, темп речи, появляется суетливость, приводящая к ошибкам в ориентировке, изменяются дыхание, пульс, цвет лица, могут появиться слезы. Самый простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции – расслабление мимической мускулатуры: научившись расслаблять лицевые мышцы и сознательно контролировать их состояние, можно научиться управлять соответствующими эмоциями. Важным резервом в стабилизации своего эмоционального состояния является совершенствование дыхания. Дыхание человека меняется в разных ситуациях и зависит от внутреннего состояния человека. Существует успокаивающее дыхание и мобилизирующее дыхание. Успокаивающее дыхание полезно использовать, чтобы погасить избыточное возбуждение и нервное напряжение. Мобилизирующее дыхание помогает преодолеть вялость и сонливость при утомлении, мобилизует внимание.

Цифровая схема данных дыхательных упражнений:

Успокаивающее дыхание. Первой цифрой обозначается условная продолжительность вдоха, второй – выдоха, в скобках – продолжительность паузы – задержки дыхания. Выполнение упражнения регулируется счетом вслух или про себя: 4 – 4 (2); 4 – 5 (2); 4 – 6 (2); 4 – 7 (2); 4 – 8 (2); 4 – 8 (2); 5 – 8 (2); 6 – 8 (3); 7 – 8 (3); 8 – 8 (4); 8 – 8 (4); 7 – 8 (3); 6 – 7 (3); 5 – 6 (2); 4 – 5 (2);

Мобилизирующее дыхание. Первой цифрой обозначена продолжительность вдоха, в скобках заключена пауза, 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;

Первая помощь, система приемов эмоциональной саморегуляции после воздействия стрессовых факторов.

1. Смочить лоб, виски, артерии на руках холодной водой.
2. Медленно осмотреться по сторонам, переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывая их внешний вид
3. Посмотреть в окно на небо, сосредоточиться на том, что видите.
4. Медленно, глотками выпить стакан воды, сосредоточив внимание на ощущениях в тот момент, когда вода будет течь по горлу.
5. Представить себя в приятной обстановке – в саду, на пляже, на качелях, под душем...
6. Проговорить (лучше вслух) формулы успокоения, например: «Сегодня я игнорирую пустяки».
7. Переключитесь на интересную деятельность, интересное занятие – создайте новую доминанту.
8. Вспомните приятные события из собственной жизни, постарайтесь почувствовать это состояние вновь всем телом – позой, улыбкой, жестами, походкой, осанкой.
9. Используйте приемы логики, включите рассудочную деятельность. Произведите общую переоценку значимости ситуации по типу: «Не очень то и хотелось» или постарайтесь найти что-то положительное, используя прием «зато». Успокойтесь, а затем все обдумайте – по принципу: «Подумаю об этом завтра».
10. Не надо блокировать физиологические механизмы разрядки, в виде плача, смеха, желания ударить, выговориться: - чувство раздражения и агрессии можно снять, сделав несколько ударов ногой по воображаемому предмету, побоксировать подушку и т.д.;- разрядить эмоции – выговориться кому-то до конца, т.к. после снятия возбуждения человек может осознать свои ошибки и принять правильное решение;- дать себе усиленную физическую нагрузку (приседание, бег на месте, подъем пешком на несколько этажей);- найти место, где можно проговорить, прокричать, выплакать: пустая комната, закрытая машина;- техника «пустой стул». Представьте, что на этом стуле сидит человек, который вас обидел. Излейте ему все свои чувства, скажите ему все, что хочется.

**Рекомендации по саморегуляции
по материалам книги «30 способов как снять стресс»
автор: Шрайнер К., 1993 г.**

Ни один из способов саморегуляции не может служить в равной степени каждому человеку и соответствовать каждой проблеме. В процессе чтения постарайтесь найти те из них, которые соответствуют вашей индивидуальности и вашей жизненной ситуации. Остальные держите в резерве.

Способ «Передышка» Обычно, когда мы расстроены, мы начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания – один из основных способов «выбросить из головы». Отложите в сторону все проблемы, которые вас беспокоят. Вы сможете вернуться к ним, когда пожелаете, но нет беды в том, чтобы дать себе передышку. В течение трех минут дышите медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза, если вам так больше нравится. Если хотите, посчитайте до пяти, когда делаете вдох, и до семи, когда выдыхаете. (Затрата большего количества времени на выдох создает мягкий, успокаивающий эффект). Представьте, что, когда вы наслаждаетесь этим глубоким неторопливым дыханием, все ваши беспокойства и неприятности улетучиваются. Передышка – это техника релаксации. Но вместе с тем она может сработать и как средство, отвлекающее внимание, уводящее мысли от наших проблем хотя бы на несколько минут.

Способ «Простые утверждения» Этот способ относится к числу способов, снимающих напряжение. Повторение коротких, простых утверждений позволяет справиться с эмоциональным напряжением. Вот несколько примеров: Сейчас я чувствую себя лучше. Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться. Я могу управлять своими внутренними ощущениями. Я справлюсь с напряжением в любой момент, когда пожелаю. Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на всякие беспокойства. Что бы ни случилось, я постараюсь сделать все от меня зависящее, чтобы избежать стресса. Внутренне я ощущаю, что у меня все будет в порядке. Постарайтесь придумать свои собственные формулировки. Делайте их краткими и позитивными, избегайте негативных слов типа «нет» и «не получается». Очень важно повторение. Повторяйте свои утверждения ежедневно по несколько раз вслух или записывайте на бумаге.

Способ «Снятие напряжения в 12 точках» Выделяется своей эффективностью, так как приводит к снятию напряжения во всех основных точках тела. Несколько раз в день занимайтесь следующими упражнениями

(всегда помните о своих физических возможностях) Начните с плавного вращения глазами – дважды в одном направлении, а затем дважды в другом. Зафиксируйте внимание на отдаленном предмете, а затем переключите его на предмет, расположенный поблизости. Нахмурьтесь, напрягая окологлазные мышцы, а потом расслабьтесь. После этого займитесь челюстью и широко зевните несколько раз. Расслабьте шею, сначала покачав головой, а затем покрутив ею из стороны в сторону. Поднимите плечи до уровня ушей и медленно опустите. Расслабьте запястья и поводите ими. Сожмите и разожмите кулаки, расслабляя кисти рук. Теперь обратитесь к торсу. Сделайте три глубоких вдоха, затем мягко прогнитесь в позвоночнике вперед – назад и из стороны в сторону. Напрягите и расслабьте ягодицы, а затем икры ног. Покрутите ступнями, чтобы расслабить лодыжки. Сожмите пальцы ног таким образом, чтобы ступни изогнулись вверх, повторите три раза. (Если вам трудно двигаться всем телом, вы можете попробовать умеренно напрягать и расслаблять каждую часть тела по отдельности). Вы сейчас освободились практически от половины напряжения в 12 основных точках тела. Вы также избавились от раздражения. Таким образом, вы достигли двойного эффекта.

Способ «Разминка» Некоторым людям легче снимать напряжение в процессе движения, нежели в состоянии покоя. Попробуйте выразить свои чувства в физических упражнениях, занявшись гимнастикой или аэробикой, танцуя или борясь с воображаемым противником. Даже короткое активное действие (например, несколько приседаний) поднимет ваш тонус и изменит настроение. Эффективна быстрая ходьба, бег. При этом, конечно, позаботьтесь о том, чтобы не переутомиться.

Способ «Дыхание на счет 7 – 11» Помогает снять сильное физическое напряжение, не выходя из стрессовой ситуации. Дышите очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. Возможно сначала вы почувствуете затруднение. Но не надо напрягаться. Считайте до 7 на вдохе и до 11 при выдохе. Необходимость так долго растягивать дыхание требует полной концентрации внимания. Многие люди находят его захватывающим. «Замедление дыхания помогло мне прийти в себя в течение нескольких минут, - написала одна студентка. – Есть что-то очень успокаивающее в этом долгом – долгом выдохе». Глубокий вдох смягчает напряжение, которое неизбежно появляется в межреберных мышцах. Растянутый во времени выдох расслабляет живот. Если вы почувствовали легкое головокружение, впервые попробовав этот способ, в следующий раз сократите период полного цикла и дышите менее глубоко.

Способ «Самомассаж» Весьма эффективен при онемении мышц тела. Даже в течение напряженного дня всегда можно выкроить время для мини-отдыха и расслабиться. Вы можете слегка помассировать определенные точки тела. Надавливайте не сильно, можно закрыть глаза. Вот несколько из этих точек. Межбровная область: потрите это место медленными круговыми движениями. Задняя часть шеи: мягко сожмите несколько раз одной рукой. Челюсть: потрите с обеих сторон место, где заканчиваются задние зубы. Плечи: помассируйте верхнюю часть плеч всеми пятью пальцами. Ступни ног: если вы ходите по магазинам, отдохните немного и потрите ноющие ступни перед тем, как бежать дальше. Более проникающий вариант самомассажа состоит в одновременном поглаживании рукой напряженной мышцы и воображении тепла, исходящего от руки и проникающего в напряженную область. Наиболее действенный, энергичный подход – слегка пошлепать себя, начиная с головы до кончиков пальцев ног. Это и расслабляет, и дает определенный заряд энергии.

Способ «Расслабление тела» Состоит из трех ступеней, описанных в начале этой главы: настройки, подготовки и освобождения. Используя его, вы научитесь предвидеть и предотвращать стрессовые ситуации. Если ваше тело напряглось в состоянии стресса или под давлением эмоционального расстройства: Определите напряженную группу мышц, не предпринимая попыток расслабить их. Постарайтесь почувствовать, как много энергии вы затрачиваете на мышечное напряжение. Представьте себе, что ваши мышцы становятся мягкими и податливыми, как будто бы превращаются в глину или в теплый воск

Список литературы:

1. Ахмерова С.Г., Горбушина С.Н., Горбунова В.Ю., Валиахметов Ф.Ф. Психофизическое благополучие и методы коррекции стрессовых состояний. – Уфа, 1999.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб, 2005.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб, 2005.
4. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности. – М., 2005.
5. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях// Психологический журнал, 2002, Т. 23, № 3.
6. Шрайнер К., «30 способов как снять стресс», 1993 г.

