

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ПУХОВ АНДРЕЙ ВИКТОРОВИЧ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Дипломник

(Пухов А.В.)

Руководитель

(Арышева А.П.)

Консультанты:

Кафедра информатики

()

Нормоконтроль

(Нурисламова Т.С.)

Допускается к защите

Зав.кафедрой

«20 » 02 2020 г.

Красноярск-2020

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ
и.о. заведующего кафедрой
 Наконечная Е.В.
«06» 11 2019 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту Пухову Андрею Викторовичу
Направления 37.03.01 Психология

1. Тема работы: Профилактика эмоционального выгорания у сотрудников органов внутренних дел

Утверждена: приказом по институту от 26.11 2019 г. № 158-уо на
на заседании выпускающей кафедры психологии от «06» 11 2019 г.,
протокол № 3

2. Срок сдачи работы 20.02.2020

3. Содержание пояснительной записки: Введение; Глава I Теоретический анализ понятия «эмоциональное выгорание» и предпосылок его формирования у сотрудников ОВД; II Социально-психологический тренинг профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ОВД; Заключение

4. Консультанты по разделам работы _____

5. График выполнения: декабрь: анализ теоретических источников; январь: сбор и анализ эмпирических данных; февраль: формулирование выводов по работе.

Дата выдачи задания «06» 11 2019 г.

Руководитель выпускной
квалификационной работы


подпись

А.П. Арышева

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа состоит из 56 стр., таблиц 13, источников 28.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, КОРРЕКЦИЯ, СОТРУДНИКИ ОВД.

Цель работы – разработка и апробация тренинга, направленного на профилактику эмоционального выгорания сотрудников ОВД.

Проведен анализ подходов к определению феномена эмоционального выгорания. Проанализированы особенности профессиональной деятельности сотрудников ОВД, в том числе являющиеся факторами формирования и развития эмоционального выгорания. Проведена диагностика эмоционального выгорания с использованием методики В.В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания». Разработан и проведен тренинг, показавший свою эффективность. Достоверность результатов проверена с использованием Т-критерия Вилкоксона.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПОНЯТИЯ «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ» И ПРЕДПОСЫЛКА ЕГО ФОРМИРОВАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОВД	7
1.1 Анализ зарубежных и отечественных подходов к определению понятия эмоционального выгорания	7
1.2 Структура и динамика развития синдрома эмоционального выгорания	13
1.3 Факторы, оказывающие влияние на формирование синдрома эмоционального выгорания	17
1.4 Анализ предпосылок формирования эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников ОВД	19
II СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОВД	32
2.1 Организация и методика проведения исследования	32
2.2 Анализ первичных результатов исследования	34
2.3 Статистическая обработка данных	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	54
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе все интенсивнее формируется запрос на изучение вопросов профессиональной эффективности в различных сферах трудовой деятельности. В ответ на этот запрос в психологии можно выделить два основных направления исследований: 1. изучение склонности, пригодности человека к какой-либо профессиональной деятельности и 2. изучение влияния профессиональной деятельности на человека, закономерностей формирования профессиональных деформаций и путей их профилактики и коррекции.

Особо остро этот вопрос стал звучать в отношении представителей профессий, обеспечивающих правопорядок, что спровоцировало глобальную реформу МВД в России. Основными результатами реформы стали: масштабное сокращение сотрудников (преимущественно рядовых); изменение названия и символики; уменьшение количества профильных учебных заведений (направленных на подготовку профессиональных кадров именно для этой системы). Данные изменения не только не снизили стрессовую нагрузку на сотрудников, но и способствовали ее повышению за счет увеличения объема работ (вследствие сокращения штатной численности), за счет повышения формальных требований к подготовке сотрудников (на фоне сокращения учебных заведений и постоянных аттестаций и переаттестаций уже работающих сотрудников).

Принимая во внимание специфику профессиональной деятельности сотрудников ОВД и описанные выше следствия проведенной реформы, можно утверждать, что вопрос эмоционального выгорания сотрудников ОВД на данный момент не теряет своей актуальности.

Синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте.

Результатом выступают такие последствия, как нарушение трудовой

дисциплины, этических норм, формальное выполнение профессиональных обязанностей, ухудшение здоровья работников.

Таким образом, целью нашей работы является разработка и апробация тренинга, направленного на профилактику эмоционального выгорания сотрудников ОВД.

Достижение этой цели потребовало решение следующих задач:

1. Провести теоретический анализ понятия «эмоциональное выгорание» и факторов его формирования.

2. Провести анализ факторов развития эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников ОВД.

3. Провести диагностику сформированности синдрома эмоционального выгорания сотрудников ОВД.

4. Провести апробацию программы профилактики эмоционального выгорания сотрудников ОВД.

5. Обработать и проанализировать результаты исследования.

Объектом исследования является эмоциональное выгорание.

Предметом выступает профилактика эмоционального выгорания сотрудников ОВД посредством психологического тренинга.

Гипотезой выступило предположение о том, что профилактика эмоционального выгорания сотрудников ОВД посредством психологического тренинга будет эффективна.

Для достижения поставленной цели в работе были применены следующие методы и методики:

1. Метод теоретического анализа, обобщение и интерпретации научных данных.

2. Методика исследования эмоционального выгорания (по В.В. Бойко).

3. Метод описательной статистики и статистического анализа полученных данных.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПОНЯТИЯ «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ» И ПРЕДПОСЫЛКА ЕГО ФОРМИРОВАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОВД

1.1 Анализ зарубежных и отечественных подходов к определению понятия эмоционального выгорания

В отечественной психологии первые упоминания о феномене, близком эмоциональному выгоранию, можно найти в работах Б.Г. Ананьева, который употреблял термин «эмоциональное сгорание» для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек», и связанного с межличностными отношениями (Б.Г. Ананьев, 1968). Описание явлений, родственных по своему содержанию феномену выгорания было представлено в работах российских психологов, посвященных исследованию стресса (Л.А. Китаев-Смык, 1983; В.А. Бодров).

В середине 90-х годов XX века эмоциональное выгорание стало предметом самостоятельного исследования в отечественной психологии (Т.В. Форманюк, 1994; Г.А. Зарипова, 1998; В.Е. Орёл, А.А. Рукавишников, 1999; В.В. Бойко, 1999; О.В. Крапивина, 2004; М.В. Агапова, 2004; Т.В. Больщакова, 2004; В.Е. Орел, 2005). Для обозначения и описания исследуемого явления российскими авторами использовались различные термины: «эмоциональное сгорание» (Т.В. Форманюк, 1994; Е.В. Юдина), «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко, 1999, 2004; С.В. Умняшкина, 2001; М.В. Агапова, 2004; О.В. Крапивина, 2004 и др.), «перегорание» (Г.А. Зарипова, 1998). Употреблялись также термины «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова) и «профессиональное выгорание».

В зарубежной литературе этот синдром известен как *burnout* (англ.) - «сгорание», «выгорание», «затухание горения». Впервые этот термин был введен в 1974 году американским психотерапевтом Х.Дж. Фреденбергом в

связи с анализом требований, предъявляемых к социальным профессиям, основное содержание которых составляет межличностное взаимодействие.

В отечественных работах авторами использовались разные варианты перевода английского термина «burnout»; «эмоциональное сгорание» (Т.С. Яценко, Т.В. Форманюк), «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко) и «эмоциональное перегорание» (В.Д. Вид, Е.И. Лозинская). Употребляются также термины «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова) и «профессиональное выгорание» (Т.Н. Ронгинская). Эти понятия являются синонимичными, потому что в их основе лежат сходные механизмы [6, 10, 11, 24, 27].

В специальной литературе приводится большое количество определений этого психологического феномена. Суть большинства из них сводится к переносу человеком стереотипных форм профессионального поведения в повседневную социальную жизнь. Часто выгорание рассматривается как долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности. Прежде всего, обратимся к определениям, на которые мы опираемся.

Синдром профессионального выгорания - это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, поведенческие и психофизиологические компоненты [10].

Эмоциональное выгорание - это состояние физического, эмоционального, умственного истощения, это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на психотравмирующие воздействия, «выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами [6].

Выгорание — это не научный конструкт, а общее название последствий

длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса.

Со времени появления данного понятия исследование этого феномена было затруднено из-за его содержательной неоднозначности и многокомпонентности. С одной стороны, сам термин не был тщательно определен, поэтому измерение выгорания не могло быть достоверным, с другой стороны, из-за отсутствия соответствующего измерительного инструментария данный феномен нельзя было детально описать эмпирически [11].

В результате проведенного контент-анализа описанных в литературе симптомов выгорания, Б. Перлман и Е. Хартман предложили следующее определение выгорания [10]:

Выгорание - это ответ на хронический, эмоциональный стресс, включающий три компонента; эмоциональное и/или физическое истощение; деперсонализацию или дегуманизацию межличностных отношений; снижение рабочей продуктивности.

Другой основоположник идеи выгорания, К. Маслач определяет синдром профессионального «выгорания» как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, отмеченного физическим истощением и хронической усталостью, чувства беспомощности и безнадежности, развитием отрицательной самооценки и негативного отношения к работе, жизни и другим людям. К. Маслач подчеркивает, что выгорание - это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением [18].

Маслач К., Джексон С.Е. определяют синдром эмоционального «выгорания» как состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Он проявляется в профессиях социальной сферы и включает в себя три составляющие [22]:

- эмоциональное истощение, связанное с чувством эмоционального опустошения и усталости, которое возникает при избыточной рабочей

нагрузке, когда эмоциональные ресурсы человека оказываются исчерпанными, и он чувствует себя неспособным адекватно эмоционально реагировать;

- деперсонализация (тенденция развивать негативное отношение к человеку) — отрицательное, циничное либо безразличное восприятие его, защиты от подавляющих эмоциональных состояний путем обращения с воспитанником как с объектом;

- редукция профессиональных достижений, проявляющаяся в переживании некомпетентности и неуспешности своей деятельности.

Чернисс К. определил синдром эмоционального «выгорания» как потерю мотивации в работе в ответ на чрезмерные обязательства, неудовлетворенность, реализующуюся в психологическом уходе и эмоциональном истощении [22].

Синдром эмоционального «выгорания», по описанию Дж. Кори, С. Найсберг-Феннинг, С. Феннинг, Дж. Кайнан, Л. Елизир выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще [22].

Одним из первых отечественных исследователей, который занялся проблемой «выгорания», является В.В. Бойко. Он пишет, что эмоциональное выгорание приобретается в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами — свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями [6].

Эмоциональное выгорание В.В. Бойко определяет как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на психотравмирующие воздействия. Для него «выгорание» представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения, отчасти функциональный стереотип, позволяющий человеку

дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы [6].

Само по себе «выгорание», таким образом, В.В. Бойко считает конструктивным, а дисфункциональными - его следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Тогда же эмоциональное выгорание приводит к профессиональной деформации личности [6].

Синдром эмоционального «выгорания» представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий, где доминирует забота о людях (социальные работники, врачи, медицинские сестры, учителя и др.).

По мнению К. В. Гришиной данный синдром рассматривается как стресс-реакция на продолжительные стрессы межличностных отношений [11].

Существует множество теорий развития синдрома эмоционального «выгорания». Ряд исследователей считает основными предпосылками наличие организационных проблем (слишком большая рабочая нагрузка, недостаточная возможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, отсутствие значимости выполняемой работы). В то же время другие исследователи считают более важными личностные характеристики (низкая самооценка, высокий невротизм, тревожность и др.) [24].

В англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по эмоциональному «сгоранию». Однако исследования носили главным образом описательный и эпизодический характер. Трудности исследования синдрома до 1980-х годов связаны с неопределенностью и многокомпонентностью его описательных характеристик, а также с отсутствием соответствующего измерительного инструментария. В настоящее время исследователи выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с психическим

«выгоранием». В большинстве случаев они носят описательный характер, не подтвержденный эмпирическими исследованиями [24].

Харт А. предлагает следующую структуру «выгорания».

Синдром эмоционального «выгорания» включает в себя:

- деморализацию;
- деперсонализацию (обезличенное отношение к самому себе и окружающим);
- отстраненность (уход от проблем);
- дистанцирование (избегание социальных и личных контактов);
- пораженные настроения [17].

В модели немецких исследователей Н. Еизманн и К. Клейбер выделяются три вида истощения: деморализация, истощение и потеря мотивации [17]. Взаимовлияние факторов определяет динамику развития процесса «выгорания».

Авторы динамической фазовой модели «bumout» - Р.Т. Голембиевский и Р.Ф. Мунзенридер, выделяют три степени и восемь фаз «выгорания», отличающиеся взаимоотношением показателей по всем трем факторам (под значениями показателей понимается оценка баллов, набранных по субшкалам опросника «MBI», относительно среднестатистических величин). Предложенная модель позволяет выделить среднюю степень «выгорания», при которой наблюдаются высокие показатели эмоционального истощения, и представляет собой переходный уровень. До этой стадии «выгорания» эмоционально-энергетический «запас» противодействует нарастающей деперсонализации и редукции личных достижений [18].

Большинство специалистов признает необходимость учета именно трех составляющих для определения наличия и степени «выгорания». При этом вклад каждого из факторов различен (например, исключение фактора «персональные достижения» сближает синдром выгорания с депрессией).

По мнению Д.В. Диренданка, В.Б. Шауфели, синдром профессионального «выгорания» включает в себя два фактора [23]:

- эмоциональное истощение — «аффективный» фактор, относится к

сфере жалоб на плохое физическое самочувствие, нервное напряжение;

- деперсонализация — «установочный» фактор, проявляется в изменении отношений к пациентам или к себе.

Широм А. считает «выгорание» комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления, при этом главным фактором является эмоциональное истощение. Дополнительные компоненты выгорания являются следствием поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоционального выгорания, которое выражается в редуцировании персональных достижений [17].

В связи с этим синдром выгорания рассматривается рядом авторов как «профессиональное выгорание», что позволяет изучать данный феномен в аспекте профессиональной деятельности.

Рогов Е. И. среди негативных последствий выгорания, кроме всего прочего, выделяет личностно-ролевой диссонанс, ограничивающий активность индивида и мешающий ему самореализоваться в профессии. По его мнению, развитие личности в этом случае переходит в fazu деформации и может проявляться в различных формах неадекватности.

Особенно часто выгорание развивается, у представителей помогающих профессий, работающих в некоммерческом секторе. К группе риска относятся профессии, связанные с интенсивным общением и контролем в напряженной эмоциональной обстановке, представляющими собой инструмент работы [12].

1.2 Структура и динамика развития синдрома эмоционального выгорания

В настоящее время нет единого взгляда на структуру и динамику синдрома выгорания. Существует несколько моделей выгорания,

описывающих данный феномен [17, 18].

Однокомпонентные модели рассматривают его как комбинацию физического, эмоционального и когнитивного истощения (А. Пинес, Е. Аронсон). Авторы одномерного подхода рассматривают истощение в качестве главной причины (компонент), а остальные проявления рассматривают как следствие неконструктивного поведения преодоления (деперсонализация) или мотивационной деформации (редукция достижений).

Согласно двухфакторной модели (ее авторы голландские исследователи Д. Дирендонк, В. Шауфелн, Х. Сиксма), выгорание - это конструкт, состоящий из следующих компонентов. Аффективного (эмоциональное истощение) и установочного компонента (негативные установки по отношению к реципиентам - деперсонализация; снижение самооценки относительно своих профессиональных достижений и профессиональной компетентности - редукция персональных достижений). При описании синдрома выгорания в двухмерной структуре, эмоциональное истощение и деперсонализация объединяются в единый фактор или рассматриваются как нейтральные факторы выгорания.

Трехкомпонентная модель (К. Маслач и С. Джексон) включает эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

В четырехкомпонентной модели (Маймс, Иваниский) - один из элементов выгораний разделяется на два отдельных фактора (например, деперсонализация, связанная с работой и с реципиентами соответственно).

Процессуальные модели выгорания (Дж. Гринберг, Б. Перлман и Н.Л. Хартадан, Л. Ширим) рассматривают динамику его развития как процесс возрастаия эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к реципиентам (субъектам профессиональной деятельности). Специалисты пытаются создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных

достижений).

В основе динамической фазовой модели выгорания, предложенной Р.Т. Голембиовским и Р.Ф. Мунзенридером, лежит представление о сложной динамике развития данного синдрома. Авторы выделяют три степени и восемь фаз выгорания, которые отличаются взаимоотношением показателей по всем трем факторам, диагностируемым с помощью опросника МВГ (К. Маслач и С Джексон). Эта модель не предполагает, что развитие выгорания происходит постепенно в порядке движения от одной фазы к другой. Согласно авторам данной модели, в фазе 1 люди обращаются с другими людьми уважительно и тактично; считают, что хорошо выполняют свою работу, которую рассматривают как социально значимую; у них имеется достаточно эмоциональных ресурсов для преодоления большинства стрессоров, с которыми они сталкиваются. В фазе 8 можно видеть обратную ситуацию: индивиды, переживающие выгорание, дистанцируются от людей и, следовательно, не могут получить конструктивную информацию (в том числе в виде обратной связи) и социальную поддержку: работа не приносит им психологического вознаграждения (морального удовлетворения). На этой фазе «сгоревшие» работники имеют низкие показатели самооценки персональных достижений и рассматривают свою работу как непривлекательную, также у них наблюдается дефицит эмоциональных ресурсов для преодоления новых стрессов [26].

Большинство исследователей акцентируют внимание на фазах синдрома эмоционального сгорания, которые рассматриваются с позиций стресса Г. Селье:

- в первой фазе напряжения доминируют симптомы «переживания психотравмирующих ситуаций», «неудовлетворенности собой», «загнанности в клетку», «тревоги и депрессии»;
- во второй фазе сопротивления - симптомы «неадекватного эмоционального реагирования», «эмоционально-нравственной дезориентации», «расширения сферы экономии эмоций», «редукции профессиональных обязанностей»;

- в третьей фазе истощения - симптомы «эмоционального дефицита», «эмоциональной отстраненности», «психосоматических и психовегетативных нарушений» [25].

Первая стадия - на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, провалы в памяти (например, внесена нужная запись или нет в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ), сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т.д. Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимание, называя это в шутку «девичьей памятью» или «склерозом». В зависимости от характера деятельности, величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может формироваться в течение трех-пяти лет.

На второй стадии наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями); «не хочется видеть» тех, с кем специалист общается по роду деятельности (школьников, больных, клиентов), «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность, человек « заводится», как говорят, с пол оборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Время формирования данной стадии в среднем от пяти до пятнадцати лет.

Третья стадия - собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, отупение, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. На этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Стадия может формироваться от десяти до двадцати лет.

Отечественный исследователь В.В. Бойко считает, что эмоциональное выгорание — динамический процесс и возникает поэтапно, в полном

соответствии с механизмом развития стресса [6].

При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса:

- первое (тревожное) напряжение — его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента и др.;
- резистенция, то есть сопротивление — человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;
- истощение — оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу В.В. Бойко описывает сдельные признаки, или симптомы нарастающего эмоционального выгорания [6].

Кроме того, справедливость предложенной В.В. Бойко концепции эмоционального выгорания подтверждает исследование М. Буриш. Согласно его взглядам, в развитии синдрома выгорания выделено 6 фаз (они перекликаются с вышеописанными фазами): предупреждение, снижение уровня собственного участия, эмоциональные реакции, фаза деструктивного поведения, психосоматические реакции, разочарование.

Таким образом, выгорание наступает, когда требования (внутренние и внешние) постоянно преобладают над ресурсами (внутренними и внешними) - у человека нарушается состояние равновесия [17].

1.3 Факторы, оказывающие влияние на формирование синдрома эмоционального выгорания

Орел В. Е., анализируя исследования синдрома выгорания, показывает, что основные усилия психологов были направлены на выявление факторов, вызывающих выгорание. Традиционно они группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные

характеристики самих профессионалов. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные. На основании обобщения материала по изучению некоторых классификаций Орел В. Н. предлагает следующую рабочую схему факторов [17].

Индивидуальные факторы: социально-демографические; возраст; пол; уровень образования; семейное положение; стаж работы; личностные особенности; выносливость; локус контроля; стиль сопротивления; самооценка; нейротизм (тревожность); экстраверсия.

Организационные факторы: условия работы; рабочие перегрузки; дефицит времени; продолжительность рабочего дня; содержание труда; число клиентов; острота их проблем; глубина контакта с клиентом; участие в принятии решений; самостоятельность в своей работе; обратная связь.

Возрастное, профессиональное психическое развитие обусловлено сложным сочетанием многих факторов - влиянием социальной среды и общества, видами деятельности и общения, в которые включается человек, реальной жизнедеятельностью и логикой внутреннего саморазвития человека.

Следует отметить, что фактор по определению Р. Готсданкера - это параметр внешних условий либо особенности объекта, влияющий на изменение зависимой переменной [13].

Форманюк Г.В. выделяет три группы факторов, оказывающих влияние на развитие синдрома выгорания в профессиях типа «человек-человек»; личностные, статусно-ролевые и корпоративные (профессионально-организационные) [27].

Бабич О.И. выделяет три уровня личностных (внутренних) факторов выгорания; физиологический, психологический, социально-психологический и три уровня социальных (внешних) факторов: профессиональная деятельность, семейная жизнь и «свободное время». За основу деления на уровни внутренних факторов взято три традиционно выделяемых уровня анализа объективных характеристик стресса: физиологический,

психологический, социально-психологический уровень [1].

Необходимо отметить, что деление на какие-либо уровни является достаточно условным, так как все уровни взаимосвязаны друг с другом, и любая классификация, подчеркивая одни стороны, оставляет без внимания другие. Но в то же время, деление на уровни необходимо для облегчения понимания и изучения происходящего посредством систематизации.

1.4 Анализ предпосылок формирования эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников ОВД

Любая профессия предъявляет к человеку, ею занимающемуся, определенные требования, на основании которых выделяются профессионально важные психологические качества сотрудников ОВД. Согласно классификации Е.А. Климова, деятельность сотрудников ОВД относится к социономическим профессиям типа «человек-человек» [14].

Среди видов профессиональной деятельности сотрудников ОВД к наиболее напряженным относятся: следственная и оперативная деятельность. Сотрудники, осуществляющие данную деятельность, «должны отличаться не только хорошим физическим здоровьем, но и достаточной психологической стойкостью, проявляющейся в способности к выносливости психофизических и стрессовых перегрузок, обладать высокой работоспособностью, иметь высокий уровень эмоциональной устойчивости, которую следует рассматривать в качестве одного из важнейших факторов их профессиональной пригодности» [23].

Служба сотрудников ОВД подразумевает постоянное напряжение, ответственность, опасность. Потому к эмоционально – волевой устойчивости сотрудников предъявляются высокие требования, в то время как несение службы – это необходимость выполнения служебных и профессиональных обязанностей в условиях, осложненных воздействиями эмоциональных и

физических факторов. И, к сожалению, не каждый это выдерживает. Психические нагрузки бывают слишком велики, и сотрудник может не справиться со своим эмоциональным состоянием, возникающее тогда психическое напряжение может привести к дезорганизации деятельности.

Профессиональная деятельность сотрудников ОВД часто сопряжена с экстремальной обстановкой. Постоянная возможность возникновения ситуаций психологических нагрузок, превышающих возможности работника, непереносимых для него и прекращающих его нормальную деятельность, требует от работника, в случае столкновения с ними, готовности не поддаваться неблагоприятным психологическим факторам, не снижать под их влиянием качество своей работы. Экстремальный характер деятельности сотрудников полиции; негативное воздействие криминально зараженной среды, где доминируют враждебные остальному обществу нормы, ценности, идеалы; высокая нервно-психическая нагрузка, в связи с высокой ответственностью за результаты работы – все это предъявляет высокие требования к стрессоустойчивости и психологическим качествам личности, обеспечивающим преодолевающее стресс поведение. Проблема психологической устойчивости личного состава подразделений ОВД к стрессу является профессионально значимой, так как от нее во многом зависит эффективность оперативно-служебной деятельности.

К примеру, следователь в своей работе вынужден сталкиваться с такими травмирующими психику объектами, как трупы, кровь. Зачастую ему приходится наблюдать страдания потерпевших. Под влиянием этих факторов следователь становится более уязвимым по отношению к ежедневным затруднениям, качество его работы снижается. Результатом работы в условиях экстремальности может стать развитие стойких состояний психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, психосоматических функциональных расстройств и различных заболеваний на этой почве [23].

Котов Д.П. и Шиханцов Г.Г. выделяют такие особенности профессиональной деятельности, которые, в большой степени, затрагивают

эмоциональную сферу работника правоохранительных органов, а успешность деятельности напрямую зависит от уровня эмоциональной компетентности данных работников: правовая регламентация, наличие властных полномочий, постоянное противоборство и противодействие заинтересованных лиц, широкая коммуникативность, дефицит времени и наличие перегрузок в его работе, ярко выраженный познавательный характер [20].

Правовая регламентация деятельности сотрудников органов внутренних дел – одна из наиболее специфических особенностей профессиональной деятельности в органах внутренних дел. Деятельность сотрудников строго регламентирована правовыми нормами (законодательными актами, нормативными документами МВД и т.п.). Эта особенность отличает работу сотрудников органов внутренних дел от многочисленных отраслей человеческой практики, где выполнение работ определяется общими планами или инструкциями и создает широкую возможность для свободного осуществления своих личных представлений о наиболее эффективной организации труда. Правовая регламентация подчиняет деятельность сотрудника порядку, строго установленному нормами закона. Неисполнение или ненадлежащее исполнение сотрудником своих служебных обязанностей всегда является нарушением того или иного закона. Все это в конечном итоге порождает повышенную ответственность сотрудника за свои решения и действия.

Это, однако, не означает, что сотрудник не свободен в своих волеизъявлениях, в выборе средств осуществления деятельности, ее наиболее рациональной и эффективной организации. К числу психологических особенностей профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел следует отнести и наличие широкого тактического пространства, который дается им в рамках норм закона и профессиональной морали.

Другой психологической особенностью деятельности сотрудников органов внутренних дел является наличие властных полномочий. В интересах дела сотрудникам предоставлено право в необходимых случаях вторгаться в личную жизнь людей, выяснять обстоятельства, которые

нередко стараются скрыть от окружающих, входить в жилище граждан, ограничивать в необходимых случаях свободу отдельных граждан и даже лишать ее. Психологическое состояние сотрудника, облаченного данной властью, определяется, прежде всего, высокой степенью ответственности, а применение им своих полномочий предполагает решение ряда мыслительных задач, позволяющих определить необходимость и разумность действий, их законную основу. Нередко это связано с необходимостью остановиться на одном из вариантов и поэтому характеризуется особой напряженностью. Умение разумно, законно пользоваться предоставленной властью – одно из важнейших профессиональных требований к сотрудникам органов внутренних дел. В значительной степени правомерность и целесообразность использования власти зависит от личностных качеств сотрудника.

Важной психологической особенностью профессиональной деятельности сотрудников является постоянное противоборство и противодействие заинтересованных лиц. Это придает деятельности сотрудника по раскрытию, расследованию и предупреждению преступлений характер борьбы, принимающей иногда очень острые формы. Необходимость преодоления опасных ситуаций, устранение препятствий, которые специально создаются на пути сотрудника, вызывают у него различные эмоциональные реакции, требует постоянного волевого напряжения и активной умственной деятельности. В условиях активного противоборства возникает необходимость постоянной сложной интеллектуальной работы, зашифровки своих целей, маскировки действительных социальных ролей.

Следующей характерной особенностью профессиональной деятельности является широкая коммуникативность, как способность общения с широкой по своему диапазону средой. Она носит многосторонний и исключительный характер. Многосторонность коммуникативности сотрудника состоит в том, что он общается с представителями различных возрастных категорий, с людьми различных профессий, занимающих различное правовое положение. Это требует знания психологии человека вообще и психологических основ общения в частности. Коммуникативность

сотрудника – черта, необходимая для правильной организации производства различных следственных, оперативно-розыскных и профилактических мероприятий.

Отличительной чертой коммуникативности сотрудника является то, что она требует перевоплощения. Необходимость этого объясняется важностью установления психологического контакта со всеми лицами, попадающими в сферу его деятельности.

К специфическим особенностям профессиональной деятельности сотрудника необходимо отнести дефицит времени и наличие перегрузок в его работе. Оперативность и быстрота входят в число основных принципов раскрытия и расследования преступлений. Чем больше преступник находится на свободе, тем больше у него возможностей для того, чтобы уйти от ответственности, уничтожить следы своей преступной деятельности скрыться от следствия. На его стороне всегда выигрыш во времени. Промедление всегда ведет к неудаче. С другой стороны, дефицит времени проявляется в необходимости соблюдения процессуальных и других сроков, которые отводятся на расследование уголовного дела, рассмотрение заявлений граждан и пр. Сотрудник постоянно находится из-за этого в напряженном состоянии. То, что в других видах деятельности свойственно лишь «аварийным ситуациям», является обычным в работе сотрудника органов внутренних дел.

Напряженность связана и с большими физическими и психическими нагрузками, которые испытывает сотрудник из-за высокой экстремальности его деятельности, действиями в условиях конфликтной ситуации, воздействие различного рода стресс-факторов, ненормированным рабочим днем, наличием отрицательной эмоциональной окраски деятельности, так как сотруднику приходится сталкиваться с проявлениями человеческого горя, сложными условиями его служебной деятельности. Также профессиональную деятельность сотрудника отличает ярко выраженный познавательный характер, что требует не только многообразного решения мыслительных задач различного плана и трудности, но и организации

практического их осуществления. При этом деятельность чисто мыслительная, имеющая целью построение различных версий, составление планов осуществления оперативно-служебных мероприятий и планов работы в целом, соединяется с практической организацией работы, реализующей мысленные схемы и решения [28].

Изучив особенности деятельности сотрудников ОВД, мы видим, насколько она действительно сложна и разнообразна. Все ее особенности должны учитываться при изучении деятельности сотрудников, так как помогают понять специфику работы специалистов и определить их наиболее важные профессионально-психологические качества. Профессиональная деятельность предъявляет высокие требования к профессионально значимым качествам личности, к ним относят:

- профессионально-психологическую ориентированность его личности;
- психологическую устойчивость;
- развитые волевые качества: умение владеть собой в сложных ситуациях, смелость, мужество, разумную склонность к риску;
- хорошо развитые коммуникативные качества: умение быстро устанавливать контакт с различными категориями людей, устанавливать и поддерживать доверительные отношения;
- способность оказывать психологическое воздействие на людей при решении различного рода оперативно-служебных задач;
- ролевые умения, способность к перевоплощению;
- развитые профессионально-значимые познавательные качества: профессиональная наблюдательность и внимательность, профессионально развитая память, творческое воображение;
- профессионально развитое мышление, склонность к напряженной умственной работе, сообразительность, развитую интуицию;
- быстроту реакции, умение ориентироваться в сложной обстановке.

Данные качества поддаются формированию, хоть это и длительный процесс. Недостаточное развитие этих качеств может вести к ошибкам и профессиональной деформации, а потому профессионально-психологическая

подготовка сотрудников имеет существенное значение.

Если попытаться проследить жизнь рядового сотрудника ОВД, то окажется, что любой момент его жизни можно отнести к категории связанных с риском для жизни. Это утверждение верно по нескольким причинам. Во-первых, сейчас сильно упал престиж полицейской службы, и агрессия по отношению к сотрудникам органов внутренних дел проявляется во многих вариантах: от словесной критики до физической расправы. Последняя из них сама по себе представляет угрозу физическому здоровью человека в форме. Первая же, не являясь опасной для здоровья, по своей сути провоцирует или поощряет физическое насилие по отношению к сотрудникам ОВД. Во-вторых, существует закон, который предписывает любому сотруднику ОВД (независимо от того какую должность он занимает) пресекать любые формы нарушения российского законодательства. Это значит, что, находясь даже не на рабочем месте и не при исполнении служебных обязанностей, любой сотрудник органов внутренних дел обязан бороться с преступностью, что зачастую предполагает риск собственной жизнью. В-третьих, и в основном, ситуации, связанные с риском для жизни, связаны с непосредственной профессиональной деятельностью сотрудника ОВД. К ним относятся: оперативно-розыскные мероприятия, мероприятия, связанные с освобождением заложников, служебно-боевая деятельность в период боевых действий и т.д.

Экстремальные условия деятельности, с которыми нередко приходится сталкиваться работникам органов внутренних дел, с психологической точки зрения характеризуются сильным психотравмирующим воздействием событий, происшествий и обстоятельств на психику сотрудника [15].

Это воздействие может быть:

- мощным и однократным (применение оружия, задержание вооруженного преступника)
- интенсивным и многократным, требующим периода адаптации к постоянно действующим источникам стресса (несение службы при чрезвычайных обстоятельствах, участие в боевых действиях против

незаконных вооруженных формирований).

Ситуации, когда возникает такое воздействие, принято называть критическим инцидентом. Критический инцидент – это всякая встречающаяся на практике ситуация, вызывающая необычайно сильные эмоциональные реакции, которые могут отрицательно повлиять на выполнение обязанностей либо непосредственно на месте событий, либо позже [15]

Следствием появления в жизни человека критических инцидентов достаточно часто является возникновение у индивида так называемого посттравматического стрессового расстройства (ПТСР).

Сталкиваясь с ситуацией, связанной с повышенным риском для жизни, психические реакции человека постепенно изменяются, проходя последовательно три самостоятельных фазы, а именно:

Первая фаза – фаза психологического шока, - содержит два основных компонента:

- угнетение активности, нарушение ориентировки в окружающей среде, дезорганизацию деятельности;
- отрицание происшедшего (своеобразную охранительную реакцию психики). В норме эта фаза достаточно коротка.

Вторая фаза – «воздействие», - характеризуется выраженными эмоциональными реакциями на событие и его последствия. Это могут быть сильный страх, ужас, тревога, гнев, плач, обвинение – эмоции, отличающиеся непосредственностью проявления и крайней интенсивностью. Постепенно эти эмоции сменяются реакцией критики или сомнения в себе. В это время человек начинает думать о том, как можно было бы поступить иначе и осознает неотвратимость происшедшего, признает собственное бессилие и начинает заниматься самобичеванием. Характерным примером является чувство «вины за выживание», которое нередко приводит к состоянию глубокой депрессии. Вторая фаза является критической, поскольку после нее начинается либо процесс выздоровления человека (т.е. отреагирование, принятие реальности, адаптация к вновь возникшим обстоятельствам) – так

называемая фаза нормального реагирования, либо происходит фиксация на травме и последующая хронификация постстрессового состояния, развитие ПТСР [15].

Сотрудники, которые прошли процесс нормального реагирования, в принципе, не нуждаются в реабилитации, поскольку они самостоятельно, используя свои собственные силы и ресурсы, прошли период реадаптации к прежним условиям жизни и работы. Однако то, что эти люди самостоятельно справились с ситуацией и ее последствиями, не означает, что им не нужна помощь и поддержка семьи, коллег, психолога, просто они в ней нуждаются гораздо меньше, чем те, у кого третья фаза стала фазой развития ПТСР. Для того, чтобы лучше понять, какого рода помощь нужна этим людям и в чем должна состоять их реабилитационная программа, следует подробно рассмотреть понятие «посттравматическое стрессовое расстройство», выяснить, какие нарушения психики человека объединены этим термином.

Следствием пребывания сотрудника ОВД в ситуации, связанной с риском для жизни, может выступать не только возникновение ПТСР, но и формирование дезадаптивного способа поведения и развитие посттравматических личностных изменений.

Дезадаптация – противоположность адаптации – приспособления человека к изменяющимся условиям внешней среды, т.е. неприспособленность, неадекватность поведения в сложившихся обстоятельствах.

Дезадаптивное поведение может выражаться в двух сферах жизни человека: профессиональной и социальной. В исследованиях, проведенных Лазебной и Зеленовой на выборке солдат, участвовавших в афганской войне [8], выявлены некоторые критерии профессиональной дезадаптации. Так, среди дезадаптированных участников военных действий, безработных было 28%, по всей выборке 25% испытуемых являлись малоквалифицированными и низкооплачиваемыми рабочими, также этим людям свойственна низкая стабильность профессиональной жизни, чем тем, кто никогда не участвовал в военных действиях. Как явление этого же порядка можно назвать и

отсутствие трудовых установок.

Дезадаптивное поведение в социальной сфере жизни вышеобозначенных сотрудников проявляется в виде алкогольной и наркотической зависимости, актов проявления аутоагрессии, т.е. суицидальных попыток, склонности к совершению асоциальных поступков, актов насилия, а также «трансформации мотивационного ядра, приводящей к доминированию мотивации власти или деструкции: человек, у которого отсутствует ПТСР, обнаруживает в своем поведении символическое или реальное повторение травматических деструктивных сценариев, что может привести к криминальным или деструктивным формам поведения...нередко встречаются трансформации личности (не относящиеся к ПТСР), выражющиеся в нарушении межличностных отношений, потере чувства эмпатии, способности любить и т.п.» [16]. Предпосылками для возникновения асоциальной и антисоциальной форм поведения служат явления, описанные М.М. Решетниковым в статье «Психопатология героического прошлого и будущие поколения» [22], правда, они касаются военного времени, но, несмотря на это, имеют некоторые параллели и с выполнением задания сотрудником ОВД. Он пишет: «... наряду с реальным героизмом, взаимовыручкой, боевым братством и другой относительно позитивной атрибутикой войны, грабежи и убийства (как исход «разборок» среди своих), средневековые пытки и жестокость к пленным, самое извращенное сексуальное насилие в отношении населения (особенно – на чужой территории), вооруженный разбой и мародерство составляют неотъемлемую часть любой войны и относятся не к единичным, а к характерным явлениям для любой из воюющих армий, как только она ступает на территорию противника (особенно – в случае иноязычного). Уже затем и, обычно, много позднее, война начинает (в сознании ее непосредственных участников) идентифицироваться со страхом смерти, унижением плена, непростительностью вины и неизбежностью возмездия за все содеянное. Но все это приходит потом и, в отличие от публично провозглашаемых героических воспоминаний, молчаливо проецируется на

все межличностные, в том числе, и прежде всего – внутрисемейные отношения, составляя часть их эмоционального поля, а иногда – и весь их эмоциональный фон, когда немой ужас дня сменяется криками, доносящимися из ночных кошмаров. Сейчас уже известны и многократно описаны некоторые поведенческие и психопатологические эквиваленты этой неизбывной тревоги (страх нападения сзади, бредовые идеи идентификации себя с убитыми, навязчивые идеи самобичевания и т.д.). Но это лишь наиболее очевидные, крайние, и потому легко идентифицируемые специалистами проявления, в «анамнезе» которых скрываются мучительные воспоминания прошлого» [27, с. 27]. Таким образом, в ситуации военных действий и при выполнении задания в мирное время, сотрудник ОВД попадает в ситуацию, когда снимается запрет на убийство (или ты убьёшь, или тебя убьют), а так же ослабевает значение и других запретов (кражи, насилие, издевательство и т.д.). Так складывается ситуация, когда «бывшие боевики уходят в криминальные и полукриминальные структуры, без особых затруднений вновь и вновь перешагивая уже однажды преодоленный барьер запрета на убийство...пролонгированная угроза смерти, которая слишком долго стоит за спиной, качественно изменяет ментальность людей и формирует специфическое мироощущение, где неочевидны грани между добром и злом, геройством и преступлением» [27]. Однако меняется не только отношение к внешнему миру и его объектам, но и отношение к самому себе и своим близким. Так было замечено, что в семьях людей, рисковавших своей жизнью, наблюдается пренебрежение к проблемам здоровья, так как жизнь после успешного выхода из опасной ситуации расценивается как некая случайность, «вторая жизнь», которой могло бы и не быть. Положение усугубляется чувством вины перед теми, кого уже нет.

Кроме того, пребывание в ситуации, связанной с повышенным риском для жизни, имеет своим последствием ослабление и ломку психических защитных механизмов человека. В вышеобозначенной ситуации «смерть превращается из «потустороннего» в «посюстороннее» явление открывается человеку как внутренний момент его жизни, нанося сокрушительный удар

чувствам бессмертия и неуязвимости, на которых зиждется обычная повседневная жизнь. В обычной жизни люди, как правило, признают факт существования смерти вообще и не отрицают возможности собственной смерти, однако на самом деле не принимают ее в расчет, подвергают вытеснению и отклонению и живут убежденными в своем бессмертии» [16]. Основываясь на этих заключениях, можно предположить, что они и являются частичным объяснением того, что люди с подобным опытом достаточно часто приобретают наркотическую или алкогольную зависимость. Известно, что наркотическое и алкогольное опьянение дарит человеку ощущение, что он все может, что он неуязвим и т.д. алкоголь и наркотики, кроме сказанного, помогают человеку забыться, уйти от воспоминаний, которые преследуют его и во сне и наяву.

Однако, некоторые исследователи, как, например, М.Ш. Магомед-Эминов, Лазебная и Зеленова, указывают на то, что личностные изменения, которые возникают в описанной ранее ситуации, могут носить не только отрицательный характер, но и положительный [19, 22]. Так, некоторые люди, чья жизнь подвергалась опасности, переосмысляют свою жизнь, выделяют новые ценности (положительного характера, например, ценность человеческой жизни, здорового образа жизни, любви, счастья и многие другие). Вследствие этого переосмысления, человек находит силы что-то изменить, сам меняется.

Это дает повод рассматривать последствия перенесенного стресса не только как определенную реакцию человека на отдельный вид стрессора, а как реакцию человека на определенный вид стрессора, обусловленную его личностными качествами, а также переменными взаимодействиями, которые по своей сути не являются ни личностными, ни ситуационными (предсказуемость – непредсказуемость дальнейшего развития событий, управляемость – неуправляемость события и т.д.) [16].

Здесь в качестве значимых личностных характеристик могут выступать практически все особенности личности сотрудника правоохранительных органов, начиная с темперамента и заканчивая событиями в жизни этого

человека.

Таким образом, из всего высказанного, мы можем сделать следующие выводы:

1. В рамках профессиональной деятельности сотрудникам ОВД приходится постоянно коммуницировать с большим количеством людей. Интересы и мотивы поведения этих людей разнообразны, нередко приводят к конфликтам, ставят сотрудника ОВД в ситуацию выбора.

2. Также профессиональная деятельность сотрудников ОВД насыщена стрессовыми ситуациями различной интенсивности и длительности.

3. Профессиональные требования к сотрудникам ОВД предъявляются достаточно высокие, ведется постоянный контроль за их соблюдением как со стороны руководства, так и со стороны общественности.

Все это создает благоприятную почву для развития эмоционального выгорания у сотрудников ОВД. В такой ситуации перед учеными и практиками встает вопрос о необходимости разработки программ, направленных на профилактику и коррекцию эмоционального выгорания у сотрудников ОВД.

II СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОВД

2.1 Организация и методика проведения исследования

Целью выпускной квалификационной работы является разработка и аprobация курса тренинговых занятий, способствующих профилактике синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ОВД.

В данной работе выдвинута следующая гипотеза: разработанный тренинг по профилактике синдрома эмоционального выгорания будет способствовать снижению уровня выраженности симптомов эмоционального выгорания у сотрудников ОВД.

На основе изученных данных об особенностях формирования и причинах возникновения синдрома эмоционального выгорания нами была разработана тренинговая программа по профилактике синдрома эмоционального выгорания.

Тренинг разрабатывался на основе описанных выше особенностей профессиональной деятельности сотрудников ОВД, приводящих к формированию эмоционального выгорания.

Такими факторами являлись, во-первых, различного рода конфликтные ситуации, происходящие в рамках профессиональной деятельности сотрудников ОВД. Осложняется это тем, что процесс взаимодействия конфликтующих сторон в данной ситуации, неизбежен, и это усугубляет процесс формирования эмоционального выгорания. На основе этого было разработано тренинговое занятие, которое было полностью посвящено проблеме конфликтов, совместно с участниками тренинга были найдены наиболее подходящие способы решения конфликтных ситуаций.

Следующим фактором, влияющим на формирование эмоционального выгорания, является необходимость постоянноправляться с

психофизическими нагрузками, а используемые способы саморегуляции являются малоэффективными.

На основе этих данных был разработан информационный блок и показаны практические упражнения, которые были отработаны в одном из дней тренинга. Так, сотрудники ОВД могли подобрать для себя наиболее подходящие упражнения, которые будут способствовать снижению уровня эмоционального выгорания. А также были показаны способы быстрого снятия психофизических нагрузок.

На первоначальном этапе нами была проведена диагностика для определения уровня эмоционального выгорания сотрудников ОВД и для этого мы использовали «Методику диагностики уровня эмоционального выгорания» Бойко В.В.

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

В исследовании участвовал 21 сотрудник мужского пола. Тестирование проводилось в первой половине дня, при дневном освещении. Испытуемым была зачитана инструкция, предложен бланк ответов, если что – то было непонятно, то разъяснения давались еще раз.

Затем все бланки были обработаны и получены результаты исследования, которые можно увидеть в таблице 2.1.

Следующим этапом нашего исследования было проведение тренинга «Профилактика эмоционального выгорания». Тренинг был рассчитан на пять дней по три часа. Проводился в первой половине дня, в специально оборудованной «психологической комнате».

На заключительном этапе после проведения тренинга, нами была проведена повторная диагностика с использованием методики диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.

Полученные результаты, были сравнены с полученными ранее результатами и на основе полученных данных было сделано заключение о подтверждении или не подтверждении нашей гипотезы.

2.2 Анализ первичных результатов исследования

В результате проведения «Методики диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.» до тренинга, были получены результаты, которые приведены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Данные по «Методике диагностики уровня эмоционального выгорания» Бойко В.В. до проведения тренинга

№	Стадии синдрома		
	Напряжение	Резистенция	Истощение
экспериментальная группа			
1	43	28	21
2	53	51	41
3	31	32	25
4	33	32	28
5	28	43	24
6	42	47	33
7	53	37	35
8	27	22	19
9	42	35	28
Среднее	39.1	36.3	28.2
контрольная группа			
1	30	23	30
2	31	27	28
3	45	28	30
4	30	32	24
5	29	23	25
6	32	26	25
7	31	25	26
8	25	26	18
9	42	36	25
10	25	27	22
11	34	27	14
12	35	26	19
Среднее	32.4	27.1	23.8

Анализируя полученные данные, мы можем сделать следующие выводы. В экспериментальной группе фаза напряжения у 4 (44%) испытуемых не сформировалась, а у 5 испытуемых (56%) находится в стадии формирования. Фаза резистенции у 5 испытуемых (56%) не сформировалась, у 4 испытуемых (44%) находится в стадии формирования. Фаза истощения у 1 испытуемого (12%) находится в стадии формирования, у остальных показатели в пределах нормы.

В контрольной группе фаза напряжения у 1 испытуемого (12%) находится в стадии формирования, у остальных показатели в пределах нормы. По фазам резистенции и истощения у всех показатели в пределах нормы.

Ни у одного испытуемого нет сформировавшихся фаз, равно как и синдрома в целом, при этом в экспериментальной группе имеется часть участников, у которых симптоматика начала формироваться. Это позволяет нам исследовать эффективность именно профилактической тренинговой работы, а не коррекционной, что соответствует цели нашего исследования. Однако, наиболее высокие показатели участники экспериментальной группы имеют по симптомам «загнанность в клетку», «тревога и депрессия», неудовлетворенность собой», «неадекватное эмоциональное реагирование», что следует учесть при планировании профилактической работы.

Следующим этапом нашего исследования было проведение тренинга. В структуре тренинга было предусмотрено пять встреч, длительностью три часа каждая. Группа сотрудников, участвующих в тренинге, состояла из 9 человек.

Первый день.

Цель: ознакомиться с понятием «эмоциональное выгорание».

Задачи:

1. Дать определение понятия «эмоциональное выгорание».
2. Определить основные симптомы «эмоционального выгорания».
3. Выявить и обозначить причины, способствующие возникновению эмоционального выгорания.

4. Ознакомиться со способами профилактики эмоционального выгорания.

Ниже приведена таблица 2.2 с кратким описанием упражнений, которые были использованы в первом дне тренинга.

Таблица 2.2

Краткое описание упражнений, используемых в первом дне тренинга

№	Название упражнения.	Цель упражнения	На что направлено.	Время.
1.	Слайд-шоу	Ознакомить с понятием эмоционального выгорания	Информирование	40 мин.
2.	Дискуссия с элементами мозгового штурма	Выявление внешних, организационных условий. Нахождение способов минимизации или предотвращение воздействия организационных условий.	«загнанность в клетку»	1 час 25 мин
3.	«Хочу – не хочу, но делаю».	Изменение отношения к своим обязанностям и осознание своих возможностей.	Неудовлетворенно сть собой.	15 мин
4.	«Я должен»	Формирование способности позитивно мыслить о своих обязанностях.	Неудовлетворенно сть собой.	10 мин.
5.	«Гора с плеч»	Показать способы снятия внутреннего напряжения.	Переживание психотравмирующих обстоятельств.	10 мин.
6.	«Улыбка».	Формирование умения позитивно реагировать на раздражающие ситуации.	Эмоционально – нравственная дезориентация.	15 мин

Анализируя первый день тренинга, можно сделать следующие выводы. Все поставленные цели были реализованы. Участники проявили себя активно в «дискуссии с элементами мозгового штурма», т.к. заявленная тема была интересна, и некоторым участникам хотелось найти решение своих проблем.

Менее успешно прошло упражнение под названием «Хочу – не хочу, но делаю», т.к. участникам оно оказалось непонятным. Возникла сложность в определении занятий, которыми они хотели бы заниматься чаще.

У одних людей это может быть, связано с тем, что они в достаточной

мере осуществляют свои желания, а у других это говорит о том, что начинается процесс деперсонализации, отождествление себя с профессией, что по результатам методики и было отражено в таблице. В дальнейшем трудностей не возникало.

Второй день.

Цель:

1. Формирование гибкости восприятия и мышления.
2. Разобрать особенности восприятия действительности человеком.
3. Ознакомление с метафорой «Карта мира».

Задачи:

1. Сформировать представление о «Карте мира».
2. Сформировать способность изменения «Карты мира».

Ниже приведена таблица 2.3 с кратким описанием упражнений, которые были использованы во втором дне тренинга.

Таблица 2.3

Краткое описание упражнений, используемых во втором дне тренинга

№	Название упражнения.	Цель упражнения	На что направлено.	Время.
1	2	3	4	5
1.	Информирование	Ознакомление с фильтрами восприятия		30 мин.
2.	Исключение	Позволяет увидеть такую особенность восприятия как исключение.	Переживание психотравмирующих обстоятельств. «Загнанность в клетку» Тревога и депрессия. Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование. Неудовлетворенность собой.	5 мин.
3.	Просмотр слайд шоу.	Позволяет увидеть такую особенность восприятия как искажение	Переживание психотравмирующих обстоятельств. «Загнанность в клетку» Тревога и депрессия. Неудовлетворенность собой. Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование.	15 мин.

Окончание таблицы 2.3

1	2	3	4	5
4.	Дискуссия	Анализ полученной информации.	Переживание психотравмирующих обстоятельств. «Загнанность в клетку» Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование. Тревога и депрессия	30мин.
5.	Информирование	Ознакомление с «картой мира»	Переживание психотравмирующих обстоятельств. «Загнанность в клетку» Тревога и депрессия	20 мин.
6.	Разговор со сменой позиций.	Формирование способности изменения и расширения карты мира	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование Эмоциональная отстраненность. «Загнанность в клетку»	20 мин.
7.	Шесть шляп мышления.	Формирование способности разностороннего взгляда на проблему.	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование Эмоциональная отстраненность. «Загнанность в клетку» Переживание психотравмирующих обстоятельств.	20 мин.
8.	Дискуссия.	Анализ полученной информации.	Подведение итогов.	20 мин.
9	Заросший сад.	Релаксация, расслабление.	Тревога и депрессия.	20 мин.

Подводя итоги второго дня, можно сделать следующие выводы. Больше всего участникам была интересна информация о «карте мира», о фильтрах восприятия. Участники активно участвовали в обсуждении, делились своими мыслями по поводу данной им информации. Менее активное участие, на начальном этапе, можно было наблюдать при выполнении упражнения под названием «разговор со сменой позиций». Возможно, это было связано с усталостью участников, но, позже, когда суть упражнения была понята, участникам стало интересно, посмотреть на конечный результат т.к он, на прямую зависел от них.

День третий.

Цель: Формирование навыков целеполагания.

Задачи:

1. Актуализировать желание саморазвития.

2. Формирование желаемого образа действительности.

3. Помочь в освоении техники целеполагания.

В приведенной ниже таблице приведено краткое описание упражнений, используемых в третьем дне тренинга.

Таблица 2.4

Краткое описание упражнений, используемых в третьем дне тренинга

№	Название упражнения.	Цель упражнения	На что направлено.	Время.
1.	«Заброшенное кладбище»	Актуализация проблемы жизни.	Личная отстраненность. Эмоциональная отстраненность.	30.00 час
2.	Жизнь одного человека.	Построение картины жизни каждого участника.	Личная отстраненность. Эмоциональная отстраненность.	20 мин.
3.	Дискуссия	Формирование представления что такое «жизнь» Нахождение способов ее осуществления.	Личная отстраненность. Эмоциональная отстраненность.	30мин.
4.	Ощущение образа	Проживание желаемого образа будущего.	Личная отстраненность. Эмоциональная отстраненность. Формирование представления о желаемой цели.	30 мин
5.	Мозговой штурм.	Нахождение путей достижения своих планов.	Реализация желаемого образа жизни.	30 мин.
6.	«Определение своей миссии»	Постановка подцелей для осуществления главной цели.	Структурирование путей достижения жизненной цели.	30 мин.
7.	«Маяк»	Релаксация, расслабление.	Тревога и депрессия.	20 мин

Подводя итоги третьего дня, можно сделать выводы о том, что упражнение «заброшенное кладбище» показалось участникам довольно интересным. Сначала оно вызвало недоумение, которое при выполнении последующих упражнений пропало. Такое упражнение, как «жизнь одного человека» и последующее его обсуждение, вызвало чувства и ответную реакцию у участников, т.к. был рассмотрен очень волнующий вопрос о

полноте жизни. Упражнение «определение своей миссии» для некоторых людей было немного сложным, скорее всего это было связано с возрастом. Людям, которые много лет отдали своей профессии, довольно сложно представить какую – то важную жизненную цель, кроме той, которую они уже выполняют. Но для молодых сотрудников это упражнение оказалось довольно интересным.

День четвертый.

Цель: формирование навыков выбора успешной стратегии поведения в конфликте.

Задачи:

1. Определение способов, сохранения психологического здоровья от отрицательного воздействия конфликтов.

2. Определить стратегию поведения в конфликтной ситуации каждого из участников.

3. Определение наиболее конструктивной стратегии поведения в конфликте каждого из участников.

Ниже приведена таблица 2.5 с кратким описанием упражнений, которые были использованы в четвертом дне тренинга, с описанием целей этих упражнений и длительностью их проведения.

Таблица 2.5

Краткое описание упражнений, используемых в четвертом дне тренинга

№	Название упражнения.	Цель упражнения	На что направлено.	Время.
1	2	3	4	5
1.	Мозговой штурм	Определение способов сохранения эмоционального здоровья.	Эмоционально–нравственная дезориентация. Неадекватное эмоциональнее реагирование.	30 мин.
2.	Тест «Томаса»	Определение стратегии конфликтного поведения.	Эмоционально–нравственная дезориентация. Неадекватное эмоциональнее реагирование.	30 мин.

Окончание таблицы 2.5

1	2	3	4	5
3	Конфликтная ситуация	Определение эффективности имеющейся стратегии конфликтного поведения.	Неадекватное эмоциональнее реагирование.	30мин.
4.	Дискуссия	Определение наиболее подходящей тактики конфликтного падения.	Неадекватное эмоциональнее реагирование.	20 мин.
5.	Конфликтная ситуация.	Позволяет проследить эффективность выбранной тактики поведения	Эмоционально-нравственная дезориентация. Неадекватное эмоциональнее реагирование.	30мин.
6.	Дискуссия	Проверка эффективности выбранной тактики, подведение итогов.	Эмоционально-нравственная дезориентация. Неадекватное эмоциональнее реагирование.	20мин.
7.	«Храм тишины»	Релаксация, расслабление.	«Тревога и депрессия»	20 мин

Подводя итоги четвертого дня, можно сделать следующие выводы: абсолютно все знали свою стратегию поведения в конфликте и были уверены в том, что они правы. Но у нескольких человек после проведения теста Томаса «Определение стратегии конфликтного поведения» полученные результаты не соответствовали их предполагаемой стратегии. Это вызвало у них удивление. Обсуждение и выбор новой тактики не вызывал затруднение, но когда необходимо было предложить свою конфликтную ситуацию, для того чтобы ее можно было проиграть, желающих не нашлось, люди не хотят делиться своими конфликтами, т.к. опасаются огласки. И тогда были использованы заранее заготовленные ситуации, которые были успешно проиграны. В конечном итоге каждый подобрал себе подходящую стратегию, которая на его взгляд наиболее эффективна.

День пятый.

Цель: овладение навыками саморегуляции.

Задачи:

1. Ознакомить с понятием саморегуляции.

2. Ознакомить с техниками произвольной регуляции дыхания.
3. Способствовать овладению навыками произвольной регуляции дыхания.
4. Ознакомить с понятием активной мышечной релаксации.
5. Овладение навыками активной мышечной релаксации
6. Ознакомление с техниками самовнушения.

В приведенной ниже таблице 2.6 приведено краткое описание упражнений, используемых в третьем дне тренинга. С указанием цели данных упражнений и длительностью их проведения.

Таблица 2.6

Краткое описание упражнений, используемых в пятом дне тренинга

№	Название упражнения.	Цель упражнения	На что направлено.	Время.
1.	Информирование	Ознакомление с понятием произвольной регуляция дыхания	«Тревога и депрессия»	15 мин.
2.	Дыхание на счет	Регуляция дыхания	«Тревога и депрессия»	10 мин.
3.	Дыхание на счет	Обретение спокойствия и уравновешенности.	«Тревога и депрессия»	15 мин.
4.	Пушкина	Быстрое успокоение.	«Тревога и депрессия»	5 мн.
5.	Информирование	Ознакомление с понятием активной мышечной регуляции	«Тревога и депрессия»	10 мин.
6.	Активная мышечная релаксация.	Снижение тревожности	«Тревога и депрессия»	50мин.
7.	Информирование	Ознакомление с понятием самовнушение.	«Тревога и депрессия»	40 мин.
8.	Самовнушение	Овладеть техникой самовнушения	«Тревога и депрессия»	40мин.

Пятый и заключительный день нашего тренинга вызвал положительный отклик у участников. Наибольший интерес вызвала информация о самовнушении, т.к это эффективно и не требует физических затрат. Активная мышечная регуляции также была не менее интересна, но при выполнении группа разделилась на тех, кто выполнял активно и тех, кто выполнял

упражнение с меньшим желанием.

Ниже приведена таблица 2.7 с данными, полученными при повторном проведении методики, позволяющей определить «уровень эмоционального выгорания» В.В Бойко.

Таблица 2.7

Результаты повторной диагностики уровня эмоционального выгорания (Методика В.В. Бойко)

№	Стадии синдрома		
	Напряжение	Резистенция	Истощение
экспериментальная группа			
1	33	22	20
2	32	38	35
3	24	21	19
4	25	25	23
5	21	38	21
6	29	36	28
7	34	27	33
8	22	21	19
9	29	32	25
Среднее	27.7	28.9	24.8
контрольная группа			
1	30	22	31
2	31	30	32
3	47	28	30
4	33	32	25
5	28	25	25
6	32	23	25
7	32	24	28
8	25	26	23
9	42	35	25
10	26	27	23
11	34	27	19
12	37	25	19
Среднее	33.1	27	25.4

Анализируя полученные данные, мы можем сделать следующие выводы.

При сравнении с предыдущими данными показатели экспериментальной

группы значительно изменились – это может говорить о том, что тренинг дал свое воздействие на снижение уровня имеющихся симптомов. Разницу можно наглядно увидеть на рисунках 2.1 и 2.2.

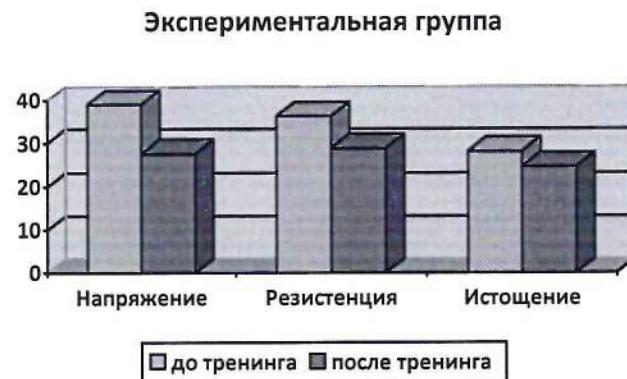


Рис. 2.1 Средние показатели по фазам эмоционального выгорания в экспериментальной группе

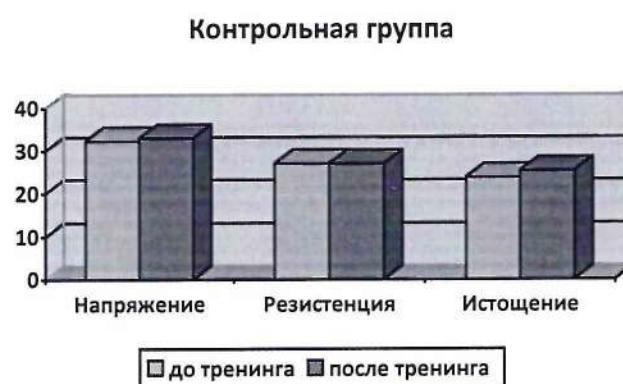


Рис. 2.2 Средние показатели по фазам эмоционального выгорания в контрольной группе

Из приведенных выше данных видно, что в экспериментальной группе существенные изменения произошли в показателях шкал «напряжение» и «резистенция». Так, по шкале напряжения у всех испытуемых экспериментальной группы показатели в пределах нормы, тогда как ранее 4 человека имели показатели, свидетельствующие о складывающемся

симптоме. По шкале резистенции у 2 испытуемых показатели по-прежнему несколько превышают норму, однако произошло снижение их уровня. По шкале истощения также все показатели в пределах значений, свидетельствующих об отсутствии симптома.

Показатели в контрольной группе практически не изменились.

2.3 Статистическая обработка данных

Статистическую проверку основной гипотезы работы мы начнем с проверки гипотезы о том, что тренинг «Профилактика эмоционального выгорания» снизит уровень эмоционального выгорания сотрудников ОВД. Для этого мы применим Т – критерий Вилкоксона.

Но гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» до тренинга в экспериментальной группе.

H_1 гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» до тренинга в экспериментальной группе.

Таблица 2.8

Данные расчета отличия уровня по шкале «напряжение» после тренинга от уровня по шкале «напряжение» до тренинга в экспериментальной группе

N	"До"	"После"	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	2	3	4	5	6
1	43	33	-10	10	5
2	53	32	-21	21	9
3	31	24	-7	7	3
4	33	25	-8	8	4

Окончание таблицы 2.8

1	2	3	4	5	6
5	28	28	0	0	1
6	42	29	-13	13	6.5
7	53	34	-19	19	8
8	27	22	-5	5	2
9	42	29	-13	13	6.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					1

Тэмп = 1

Ткрит (0,01) = 3

Ткрит (0,05) = 8

Тэмп < Ткрит => H1.

В итоге, после проведения необходимых математических действий, мы получили следующие результаты: подтвердилась гипотеза H1 о том, что показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» до тренинга.

Следовательно, тренинг оказал воздействие на снижение уровня по шкале «напряжение».

Далее мы перейдем к проверке изменений уровня по шкале «резистенции» до тренинга и после его проведения.

Но гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» до тренинга в экспериментальной группе

H1 гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» до тренинга в экспериментальной группе.

Таблица 2.9

Данные расчета отличия уровня по шкале «резистенции» после тренинга от уровня по шкале «резистенции» до тренинга в экспериментальной группе

N	"До"	"После"	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	28	22	-6	6	4
2	51	38	-13	13	9
3	32	21	-11	11	7.5
4	32	25	-7	7	5
5	43	38	-5	5	3
6	47	36	-11	11	7.5
7	37	27	-10	10	6
8	22	22	0	0	1
9	35	32	-3	3	2
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					1

$$T_{\text{эмп}} = 1$$

$$T_{\text{крит}}(0,01) = 3$$

$$T_{\text{крит}}(0,05) = 8$$

$$T_{\text{эмп}} < T_{\text{крит}} \Rightarrow H_1.$$

После проведения необходимых математических действий мы получили следующие результаты: подтвердилась гипотеза H_1 о том, что показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» до тренинга.

И на заключительном этапе сравним показатели уровня по шкале «истощение» до тренинга с показателями уровня «истощения» после тренинга.

Но гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «истощение» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «истощение» до тренинга в экспериментальной группе.

H1 гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «истощение» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «истощение» до тренинга в экспериментальной группе.

Таблица 2.10

Данные расчета отличия уровня по шкале «истощение» после тренинга от уровня по шкале «истощение» до тренинга в экспериментальной группе

N	"До"	"После"	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	21	20	-1	1	2
2	41	35	-6	6	8.5
3	25	19	-6	6	8.5
4	28	23	-5	5	6.5
5	24	21	-3	3	4.5
6	33	28	-5	5	6.5
7	35	33	-2	2	3
8	19	19	0	0	1
9	28	25	-3	3	4.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					1

$$\text{Тэмп} = 1$$

$$\text{Ткрит} (0,01) = 3$$

$$\text{Ткрит} (0,05) = 8$$

$$\text{Тэмп} < \text{Ткрит} \Rightarrow H1.$$

Но гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» до тренинга в контрольной группе.

H1 гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» до тренинга в контрольной группе.

Таблица 2.11

Данные расчета отличия уровня по шкале «напряжение» после тренинга от уровня по шкале «напряжение» до тренинга в контрольной группе

N	"До"	"После"	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	30	30	0	0	0
2	31	31	0	0	0
3	45	47	2	2	4.5
4	30	33	3	3	6
5	29	28	-1	1	2
6	32	32	0	0	0
7	31	32	1	1	2
8	25	25	0	0	0
9	42	42	0	0	0
10	25	26	1	1	2
11	34	34	0	0	0
12	35	37	2	2	4.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					2

$$T_{\text{эмп}} = 2$$

$$T_{\text{крит}}(0,01) = 1$$

$$T_{\text{крит}}(0,05) = 2$$

$$T_{\text{эмп}} = T_{\text{крит}} \Rightarrow H_0.$$

В итоге, после проведения необходимых математических действий, мы получили следующие результаты: подтвердилась гипотеза H_0 о том, что показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «напряжение» до тренинга. Следовательно, тренинг не оказал воздействие на снижение уровня по шкале «напряжение».

Далее мы перейдем к проверке изменений уровня по шкале «резистенции» до тренинга и после его проведения.

Но гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» до тренинга в контрольной группе

H_1 гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» до тренинга в контрольной группе.

Таблица 2.12

Данные расчета отличия уровня по шкале «резистенции» после тренинга от уровня по шкале «резистенции» до тренинга в контрольной группе

N	"До"	"После"	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	23	22	-1	1	2.5
2	27	30	3	3	6.5
3	28	28	0	0	0
4	32	32	0	0	0
5	23	25	2	2	5
6	26	23	-3	3	6.5
7	25	24	-1	1	2.5
8	26	26	0	0	0
9	36	35	-1	1	2.5
10	27	27	0	0	0
11	27	27	0	0	0
12	26	25	-1	1	2.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					11.5

$$T_{\text{эмп}} = 11,5$$

$$T_{\text{крит}} (0,01) = 1$$

$$T_{\text{крит}} (0,05) = 2$$

$$T_{\text{крит}} < T_{\text{эмп}} \Rightarrow H_0.$$

После проведения необходимых математических действий мы

получили следующие результаты: подтвердилась гипотеза H_0 о том, что показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «резистенции» до тренинга.

И на заключительном этапе сравним показатели уровня по шкале «истощение» до тренинга с показателями уровня «истощения» после тренинга.

Но гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «истощение» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «истощение» до тренинга в контрольной группе.

H_1 гипотеза – показатели выраженности уровня по шкале «истощение» после тренинга ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «истощение» до тренинга в контрольной группе.

Таблица 2.13

Данные расчета отличия уровня по шкале «истощение» после тренинга от уровня по шкале «истощение» до тренинга в контрольной группе

N	"До"	"После"	Сдвиг ($t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	30	31	1	1	3
2	28	32	4	4	7
3	30	29	-1	1	3
4	24	25	1	1	3
5	25	24	-1	1	3
6	25	25	0	0	0
7	26	28	2	2	6
8	18	23	5	5	8
9	25	25	0	0	0
10	22	23	1	1	3
11	14	14	0	0	0
12	19	19	0	0	0
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					6

Тэмп = 6

Ткрит (0,01) = 1

Ткрит (0,05) = 5

Ткрит < Тэмп => H0.

После проведения необходимых математических действий мы получили следующие результаты: подтвердилась гипотеза H0 о том, что показатели выраженности уровня по шкале «истощение» после тренинга не ниже, чем показатели выраженности уровня по шкале «истощение» до тренинга.

Таким образом, разработанный тренинг полностью подтвердил свою эффективность, по каждому из показателей в экспериментальной группе подтвердилось достоверное снижение уровня симптомов.

Эмоциональное выгорание свидетельствует о том, что человек самостоятельно не справляется с психофизическими нагрузками, а способы саморегуляции являются малоэффективными. И с учетом этого был разработан тренинг, где были рассмотрены и практически показаны наиболее эффективные способы саморегуляции, а также способы быстрого снятия психофизической нагрузки. Также были рассмотрены условия, способствующие формированию эмоционального выгорания, совместно найдены способы предохранения от их отрицательного воздействия на организм. Что, в свою очередь и способствовало снижению эмоционального выгорания сотрудников ОВД.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенного нами исследования, мы можем сделать следующие выводы:

1. Синдром эмоционального выгорания возникает преимущественно у представителей социальных профессий, к которым можно отнести и сотрудников ОВД.
2. Профессиональная деятельность сотрудников ОВД содержит значительное количество факторов, провоцирующих развитие синдрома эмоционального выгорания.
3. Результаты первичной диагностики показали, что в группе сотрудников ОВД, участвовавших в исследовании, формирование синдрома эмоционального выгорания находится в начальной стадии.
4. Разработанный и апробированный в ходе исследования тренинг, направленный на профилактику развития синдрома эмоционального выгорания, эффективен.

Таким образом, гипотеза нашего исследования нашла свое подтверждение.

Апробированный тренинг может быть использован психологами, работающими в системе ОВД, для профилактики формирования и развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ОВД.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бабич, О.И. Психологическая профилактика синдрома профессионального выгорания / О.И. Бабич. - Чита, 2006 - 105 с. ISBN: 978-5-7057-3091-9
2. Бабич, О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / О.И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с. ISBN: 978-5-7057-3091-9
3. Баева, И. А. Психологическая безопасность в образовании: Монография / И. А. Баева. – Санкт-Петербург: Издательство «СОЮЗ», 2013. – 271 с. ISBN: 5-94033-148-3
4. Батаршев, А. В. Психодиагностика в управлении: практическое руководство / А. В. Батаршев. – Москва: Дело, 2005. – 494 с. ISBN: 5-7749-0407-5
5. Безносов, С. П. Профессиональная деформация личности / С. П. Безносов. – Санкт-Петербург: Речь, 2004. – 272 с. ISBN: 5-9268-0258-X
6. Бойко, В. В. Синдром «Эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург: Сударыня, 2000г. – 32 с. ISBN 5-87499--048-8
7. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. / В.А. Бодров. - Москва: Изд-во «ПЕР СЭ», 2006 - 528с. - ISBN: 5-9292-0146-3
8. Борисова, М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии / М.В. Борисова. - 2005. - № 2. – С. 96–103.
9. Бойко, В. В. Энергия эмоций. 2-е изд., доп. и перераб. / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 474 с. ISBN 5-947238-88-8
10. Большаков, В. Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В. Ю. Большаков. – Санкт-Петербург: изд-во «Социально-психологический центр», 1996. – 335 с. ISBN 5-89121-003-7

11. Вилюнас, В. Психология эмоций / В. Вилюнас. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 496 с. ISBN: 5-94723-691-5
12. Водопьянова, Н. Е. Психическое «выгорание» и качество жизни: Психологические проблемы самореализации личности / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова / Под. ред. Л. А. Коростылевой. – Санкт-Петербург: изд. ЛГУ, 2002. - 265 с. ISBN985-433-825-85
13. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. - Санкт-Петербург: Питер, 2005. – 336 с. ISBN: 978-5-91180-891-4
14. Готсданкер Р. Основы психологического эксперимента / Р. Готсданкер. - Москва: Изд-во МГУ, 1982. - 464 с. ISBN В пер. (В пер.) : 1 р. 10 к.
15. Грабе, М. Синдром выгорания - болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять. / М. Грабе. – Санкт-Петербург: Речь, 2008. – 96 с. - ISBN 5-9268-0689-5
16. Гришина, Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы: Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. – Санкт-Петербург: Изд-во СПбГУ. – С. 143-156. ISBN: 978-5-9270-0196-5
17. Ильин, Е.П.Дифференциальная психология профессиональной деятельности. / Е.П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 432 с. - ISBN 978-5-91180-837-2
18. Климов, Е. А. Введение в психологию труда: Учебник для вузов. / Е. А. Климов. – Москва: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. – 350с. ISBN 5-211-00029-3 : 50 к.
19. Котенев, И. О. Психологическая диагностика постстрессовых состояний: Методическое пособие для практических психологов. / И. О. Котенев. – Пермь, 1998. – 40 с. ISBN: 978-5-288-05451-8
20. Магомед-Эминов, М. Ш. Личность и экстремальная жизненная ситуация. / М. Ш. Магомед-Эминов // Вестник московского университета. - Серия 14. Психология. – 1996. - №4. - С. 26 –35. ISBN 5-89200-016-8

21. Митина, Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. / Л.М. Митина. - Москва: Издательский центр «Академия», 2004. – 280 с. - ISBN 5-9268-0258-1
22. Налчаджян А. А. Психологическая адаптация: механизмы и стратегии. / А.а. Налчаджян. - Москва: Эксмо, 2010. – 368с. - ISBN 978-5-699-36228-8
23. Носкова, Е.Г. Психология труда : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.А. Климова. – Москва: Издательский центр «Академия», 2004. – 384 с.- ISBN 5-7695-1717-4
24. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии / В. Е. Орел. // Психологический журнал. - 2001. - Т.22. - №1. - С. 90 - 101. ISBN: 8978-617-702-26-7
25. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии; эмпирические исследования. / В. Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. - 2001. - №3. - С. 44-49
26. Попов, Ю. В. Современная клиническая психиатрия. / Ю. В. Попов, В. Д. Вид. – Москва: «Экспертное бюро – Москва», 1997. – 476 с. ISBN 5-926800-14-5
27. Профилактика профессиональной деформации сотрудника ОВД. метод. пособие / под общ. ред. Б.М. Бурыкина. – Москва: ИМЦ ГУК МВД России, 2004. – С. 11-12.
28. Прохоров, А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности. / А.О. Прохоров. - Москва: ПЕР СЭ, 2005. – 352 с. - ISBN 5-9292-0139-0
29. Психология профессионального здоровья / Под ред. проф. Г.С. Никифорова. – Санкт-Петербург, 2006. – С.726-727. ISBN 5-9268-0436-1
30. Решетников, М.М. Психопатология героического прошлого и будущие поколения / М.М. Решетников // Прикладная психология. – 1998. - №4. - С. 36-41. ISBN: 978-5-91681-003-5
31. Романов, В.В. Юридическая психология. / В.В. Романов. – Москва: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 524 с. ISBN: 978-5-9916-0680-6

32. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002. - Т.23. - №3. - С. 85 - 95.
33. Сандомирский, М. Е. Защита от стресса. Телесные технологии. / М.Е. Сандомирский. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 256 с. - 978-5-388-00105-4
34. Селье, Г. Стресс без дистресса. / Г. Селье. - Рига: «Виеда», 1992. - 109 с. ISBN 5-85745-033-0
35. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии. / Е.В Сидоренко. – Санкт-Петербург: Социально-психологический центр, 1996. – 350 с. - ISBN 5-9268-0010-2
36. Синдром эмоционального выгорания //Сибирское Социальное Партнерство // Режим доступа: sibsocio.ru/articles/12-emotion.html.
37. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя. / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. - 1994. - №6. - С.57-66. ISBN: 978-5-9916-0680-6
38. Шиханцов, Г.Г. Юридическая психология. / Г.Г. Шиханцов // – Москва: Издательский центр «Зеркало», 2002. – 352 с. ISBN 5-94373-119-9
39. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. / Ю.В. Щербатых. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 256 с. - ISBN 5-469-01517-3.

Комплект презентационных материалов к тренингу профилактики
эмоционального выгорания

Слайд 1: **Профилактика эмоционального выгорания**

Слайд 2: **Сферы развития симптоматики СЭВ**

Физические симптомы	Эмоциональные симптомы	Поведенческие симптомы
Интеллектуальное состояние		Социальные симптомы

Слайд 3: **Синдром эмоционального выгорания (СЭВ)**

- это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности

Слайд 4: **Синдром эмоционального выгорания**

- это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

Слайд 5: **Синдром эмоционального выгорания**

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

Слайд 6: **Три ключевых признака СЭВ**

ИСТОЩЕНИЕ		
чувство перенапряжения и изчерпания эмоциональных и физических ресурсов	чувство усталости, не проходящее после ночной сна	
личностная отстраненность		
утягивается интерес к клиенту	развивающееся эмоциональное отстранение	
ощущение утраты собственной эффективности		
утрате веры в свой профессиональный долголетий	утягивается вера в свои профессиональные возможности	снижается удовлетворение работой

Рис.1, прил.1 Слайды 1-6 презентационных материалов

Специалисты, подверженные развитию синдрома эмоционального выгорания

Учителя	Медицинские работники	Работники социальных служб
Спасатели	Психологи	Сотрудники правоохранительных органов

Стрессоры, способствующие развитию СЭВ

неподъемные требования в работе	высокая степень непредсказуемости в сфере профессиональной работы	неблагодарность коллег, не соответствующие реалиям	одиночество, монотонная и беспрестанная длительность
невозможность влиять на принятие решений	большая эмоциональная изнуренность взаимодействием	высокая рабочая нагрузка	недостаточное вознаграждение за работу
отсутствие или недостаток поддержки со стороны коллег и руководства	искусство выгорания, отыскание интересов вне работы		

Особенности личности, способствующие развитию СЭВ

склонность к повышенной тревоже и депрессивным реакциям	рационализации motives своего поведения	склонность к волевому подавлению отрицательных эмоций
высокий самоконтроль	низкая самооценка	высокий уровень эмоциональной лабильности

Способы профилактики СЭВ

внесение разнообразия в свою работу	обучение общечеловеческим принципам (не следует брать на себя большую ответственность за человека, чьи дела он сажает)	удовлетворяющие профессиональные и личные интересы (взаимодействие с коллегами из других (некоторыми) других профессий),
способность к самооценкам без ущербного тешения на уважение окружающих	изучение профилей других интересов	заниматься спортом и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни
поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания		участие в семинарах, конференциях, где осуществляется возможность встретиться с коллегами и обменяться опытом

Рис.2, прил.1 Слайды 7-10 презентационных материалов

Приложение 2

Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажете свое мнение. Если вы согласны или не согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов галочку.

Текст опросника

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

Продолжение приложения 2

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 оказывается 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.

Продолжение приложения 2

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. В 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) на «хороших» и «плохих».

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. На 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 оказывается (никак не оказывается) на 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 эмоций.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Файл Принт Вы Книги Электронные История Справка
обрат - Адекомпьютеры 1.x | Электронные документы | Помощник поиска

Сообщение о проверке документа

Обработан файлом ВКР Бухов АВПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.doc.

Год публикации: 2020.

Оценка оригинальности документа - 67.6%
Простота заимствования в документе
Время выполнения: 76 секунд

Источники заимствования	Заимствования
1. Изданная работа: Эмоциональное выгорание у студентов психологии и социологии профессионалов	100% Проверено 100%
2. Изданная работа: Практическая гинекология: эмоционального выгорания с точки зрения медицинской этики, этиологии и субъективной самооценки пациентов	100% Проверено 100% 9.6%

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента: Пухова Андрея Викторовича

группы у256-пу кафедры психологии

Направления 37.03.01 Психология

на тему: Профилактика эмоционального выгорания у сотрудников органов внутренних дел

Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит пояснительную записку на 56 страницах, 13 иллюстрированный материал.

Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит пояснительную записку на 63 страницах, 3 иллюстрированный материал.

1. Актуальность и значимость темы: Профилактика эмоционального выгорания сотрудников является одной из самых сложных проблем психологической службы в системе ОВД. В рамках этой работы постоянно проводятся мероприятия, сотрудниками психологической службы, однако, острота проблемы по прежнему сохраняется. В связи с чем, работа представленная на рецензию актуальна.

2. Логическая последовательность текста достаточная. Каждый параграф имеет собственный вывод. В заключении представлены основные выводы по работе, которые последовательно вытекают из текста работы.

3. Положительные стороны работы: 1. Логичность и полнота текста в теоретической части. Изучаемый феномен рассмотрен всесторонне. 2. Эмпирический материал представлен в его логической последовательности, все выводы, представленные в работе, увязаны с полученными результатами.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений высокая.

5. Полнота проработки литературных источников в работе использованы разнообразные источники информации: как монографии, так и статьи из периодических изданий, так и источники из электронных библиотек.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций высокое.

7. Недостатки работы: 1. Отсутствуют конкретные рекомендации для специалистов психологической службы, по проведению данного тренинга.

Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) требованиям, предъявляемым к дипломным работам и может (не может) быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор Пухов Андрей Викторович, присвоения квалификации бакалавр психологии.

Рецензент Добруцис Е. В. руководитель МО. Проект 2020
Ф.И.О., ученое звание, степень, должность, место работы

«13» февраля 2020 г.



подпись рецензента

С рецензентом согласен

Пухов А.В. 20.02.2020.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу бакалавра

Студента: Пухова Андрея Викторовича

группы у 256-пу кафедры психологии

Направления 37.03.01 Психология

на тему: Профилактика эмоционального выгорания у сотрудников органов внутренних дел

Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит пояснительную записку на 56 страницах, 13 иллюстрированный материал.

1. Актуальность и значимость темы: Несмотря на большое количество исследований по данной теме, профилактика эмоционального выгорания у сотрудников ОВД остается актуальной проблемой в практике психологов ОВД. Дипломант предпринимает попытку рассмотреть эту проблему как социально-психологический феномен, и на этой основе создает программу профилактики эмоционального выгорания у сотрудников ОВД. Именно это придает работе значимость и актуальность.

2. Логическая последовательность теста дипломной работы достаточная.

3. Положительные стороны работы: 1. Подробно и всесторонне описан феномен эмоционального выгорания, выделены профессиональные факторы выгорания для сотрудников ОВД. 2. Полученный эмпирический материал проанализирован глубоко и всесторонне, сформулированные выводы логично вытекают из текста работы.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: достаточная

5. Полнота проработки литературных источников: проанализированы как монографии, так и периодические издания, освещдающие вопросы, связанные с проблемой изучения в дипломной работе.

6 Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций: Высокое

7 Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: высокий

8. Недостатки работы: автором не достаточно четко сформулированы психологические механизмы влияния социально-психологического тренинга как средства профилактики эмоционального выгорания у сотрудников.

9. Какие профессиональные компетенции отработаны при работе над темой выпускной квалификационной работы: ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-14

Выпускная квалификационная работа отвечает (не отвечает) предъявляемым требованиям и рекомендуется (не рекомендуется) к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Руководитель выпускной квалификационной работы: А.П. Арышева, к.псих.н., доцент

«12» февраля 2020г.


подпись руководителя

С отзывом ознакомлен
Гуход А.В.  20.02.2020г.