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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

БОЛТУС МАРИЯ ВЛАДИМИРОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ГУФСИН

Направление подготовки 37.03.01 Психология Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология Обучающийся М.В. Болтус Руководитель М.С. Спиридонова доцент каф. психологии, канд. биол. наук Т.С. Нурисламова Нормоконтролер (модпись) Допускается к защите Зав. кафедрой психологии Kang helesial Mayk (ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия) (подпись)

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

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология

Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ на выпускную квалификационную работу

Студентке Болтус Марии Владимировны группы у 259-юп (Ф.И.О. полностью)

эмоционального	интеллекта	И	эмоционального	выгорания	сотрудников
ГУФСИН»					
	(полное н	наимен	нование темы согласно прика:		
утверждена прика		100		_20 <u>%</u> г. №	
на основании рец	тения заседант	ия в	ыпускающей кафед	цры психолог	ии
Протокол от « <i>09</i>			22 г., № <u>03</u>		
2. Срок сдачи вы	тускной квали	фин	кационной работы «	« 13 » O2	2023 г.

1. Тема выпускной квалификационной работы: «Исследование взаимосвязи

- 3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; І Теоретическое изучение эмоционального интеллекта И эмоционального выгорания ГУФСИН; сотрудников II Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта эмоционального И выгорания сотрудников ГУФСИН; Заключение.
- 4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.
- 5. График выполнения выпускной квалификационной работы: График выполнения выпускной квалификационной работы: подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (25.11.22-29.11.22); уточнение и систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические основы изучаемой проблемы (30.11.22-03.12.22); формирование плана эмпирического исследования, составление диагностического комплекса (06.12.22-08.12.22); сбор и анализ эмпирического материала (09.12.22-14.12.22); написание практической части ВКР, формирование выводов, практических рекомендаций (15.12.22-25.12.22); доработка текста ВКР, оформление ВКР (26.12.22-28.12.22); подготовка сообщения, иллюстративных материалов для защиты (27.01.23-08.02.23).

Дата выдачи задания « 1/9	» 11	_20ddr.	= 6
Руковолитель выпускной	квапификан	ионной работы	6/16/

(инициалы, фамилия

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 60 с., таблиц 2, рисунков 3, источников 40, приложений 4.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, СОТРУДНИКИ ГУФСИН

Цель исследования — изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН для профилактики эмоционального выгорания.

В ходе исследования, мы установили, что эмоциональный интеллект наиболее выражен средний и высокий уровни. Некоторые сотрудники ГУФСИН испытываю эмоциональное выгорание, а сопоставив данные результатов по эмоциональному интеллекту, эти респонденты имеют и сниженный эмоциональный интеллект.

Нами были даны рекомендации для штатного психолога по профилактики эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН, в которые вошли примеры разных упражнений, методик и техник.

Достоверность полученных данных в исследовании оценена с помощью ранговой корреляции Спирмена.

СОДЕРЖАНИЕ

введение	5
І ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО	
ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	
СОТРУДНИКОВ ГУФСИН	8
1.1 Понятие об эмоциональном интеллекте в психологии	8
1.2 Общая характеристика эмоционального выгорания в психологии	13
1.3 Особенности профессиональной деятельности сотрудников	
ГУФСИН	16
1.4 Особенности проблемы эмоционального выгорания сотрудников	
ГУФСИН	20
ІІ ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ	
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО	
ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ГУФСИН	24
2.1 Организация и ход исследования	24
2.2 Анализ результатов исследования	28
2.3 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания	
сотрудников ГУФСИН	38
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	54
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	57
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

В группе риска эмоционального выгорания, согласно исследованиям М. В. Борисовой, М. А. Воробьевой, Э. Р. Танеевой, Е. Д. Юрченко и др., находятся специалисты, которые по роду своей деятельности осуществляют многочисленные социальные контакты с другими людьми, умеют управлять эмоциональной напряженностью в общении. На основании этого, вопрос преодоления эмоционального выгорания и выявление факторов, снижающих риск развития данного синдрома, является важным для современной психологии. Сегодня актуальна проблема сохранения профессионального здоровья и личного благополучия (включая профилактику эмоционального выгорания) у специалистов уголовно-исполнительной системы.

Эмоциональное выгорание — это состояние профессионального стресса, сопровождающийся чувством опустошения, изнеможения и безразличия к работе, к сослуживцам и другим людям. Эмоциональное выгорание сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, 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.

Эмоциональное выгорание как предмет социально-психологических исследований находится в центре рассмотрения ряда исследователей как зарубежных авторов: Р. Бродский, С. Джексон, Дж. Еделвич, М. Ляйтер, К. Маслач, Э. Пайнс, Х. Фишер, Х. Фройденберг, Чернисс, В. Шауфели, К. Д. Этзион, так и отечественных: Т. В. Большакова, М. В. Борисова, М. А. Буянкина, Н. Е. Водопьянова, Н. В. Гришина, В. И. Майстренко, К. С. Милевич, М. А. Надежина, Е. Г. Ожогова, В. Е. Орёл, Н. С. Пряжников, Т. И. Ронгинская, Т. В. Темиров, Е. А. Трухан, Т. В. Форманюк [33].

Специфика профессиональной деятельности сотрудников ГУФСИН, сложность условий ее осуществления, психоэмоциональные и физические перегрузки способствуют сравнительно быстрому развитию эмоционального выгорания. Решение профессиональных задач требует от сотрудников ГУФСИН общения интенсивного И умения строить свои взаимоотношения осуждёнными, интенсивного общения и умения строить свои взаимоотношения с осуждёнными и коллегами. Отметим, что на развитие выгорания влияют как внешние факторы, так и внутренние (психологические) факторы, то есть, потенциал их личностных ресурсов, среди которых И. Н. Андреева, О. И. Бабаич, А. Ю. Василенко, А. И. Чоботарь и др. [20] особенно выделяют эмоциональный интеллект.

Эмоциональный интеллект — это способность распознавать эмоции, намерения, мотивацию, желания свои и других людей и управлять этим [28]. Навык помогает решать практические задачи и достигать поставленных целей в жизни и трудовой деятельности. В своих работах эмоциональный интеллект, как сдерживающий фактор эмоционального выгорания рассматривали А. Р. Гайнанова, И. А. Пухов, Н. Е. Ширинская и другие.

Это подчеркивает актуальность исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и выгорания, поскольку может позволить найти внутренние ресурсы для снижения и профилактики эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.

Объект исследования: эмоциональный интеллект и эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.

Цель исследования: изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН для профилактики эмоционального выгорания.

Гипотеза: низкий эмоциональный интеллект приводит к возникновению эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.

Для достижения цели и проверки гипотезы необходимо решение следующих задач:

- 1. Теоретически изучить научную литературу по теме исследования.
- 2. Организация и ход эмпирического исследования эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта у сотрудников ГУФСИН.
 - 3. Проанализировать полученные результаты исследования.
- 4. Разработать рекомендации по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.

Новизна научного исследования состоит в разработке рекомендаций по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.

Практическая значимость научного исследования состоит в том, что возникает потребность в диагностике эмоционального выгорания с целью его профилактики у сотрудников ГУФСИН.

Выборка: в исследовании приняли участие 37 сотрудников ГУФСИН Лечебного исправительного учреждения №37 по Красноярскому краю. Из них 27 мужчин и 10 женщин в возрасте от 30 до 44 лет.

Методы исследования: методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко; опросник эмоционального интеллекта (Д. В. Люсин); ранговая корреляция Спирмена (для выявления взаимосвязи).

І ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ГУФСИН

1.1 Понятие об эмоциональном интеллекте в психологии

Данное понятие, «эмоциональный интеллект», ввел английский ученый Ф. Гальтон, который считал, что решающей причиной возникновения любых индивидуальных различий, как телесных, так и психических, является фактор наследственности. На протяжении XX веке были подвергнуты проверке и анализу следующие подходы к пониманию сущности интеллекта: способности обучаться (А. Бине, Г. Вудроу, С. Колвин, Ч. Спирмен и др.); как способности оперировать абстракциями $(\Pi.$ Термен, Э. Торндайк, Дж. Петерсон); как способности адаптироваться к новым условиям (Ж. Пиаже, Л. Терстоун, В. Штерн) [18]. А понятие «коэффициента интеллекта» (IQ) впервые ввёл немецкий учёный В. Штерн, который предложил использовать в качестве показателя интеллекта частное от деления умственного возраста на хронологический [31, 36].

Наибольший вклад в становление и развитие теории эмоционального Дж. Майер, Π. Соловей, интеллекта внесли которые определили эмоциональный интеллект как «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий». Но позже было предложено другое определение: «эмоциональный интеллект – это способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений» [23, C. 30].

Именно Дж. Майер провел исследование по истории становления понятия «эмоциональный интеллект» и выделил пять его периодов:

- 1900-1969 гг. исследования эмоций и интеллекта относительно обособлены;
- 1970-1989 гг. в центре внимания исследователей находится взаимное влияние когнитивных и эмоциональных процессов;
- 1990-1993 гг. эмоциональный интеллект становится предметом психологического исследования;
 - 1994-1997 гг. эмоциональный интеллект популяризирован;
- с 1998 года по настоящее время происходит прояснение сущности эмоционального интеллекта [23, С. 20].

Ученый Р. Бар-Он рассматривал эмоциональный интеллект как «совокупность некогнитивных способностей, компетенций, умений, которые влияют на способность быть успешным в совладении с требованиями и давлением окружающей среды», то есть ученый рассматривает эмоциональный интеллект как «эмоциональную и социальную компетентность» [5, С. 98].

Такие ученые как М. Зайднер, Д. В. Люсин, Д. Ж. Мэттьюс, Р. Д. Робертс утверждают, что «к эмоциональному интеллекту относят способности к опознанию, пониманию эмоций и управлению ими; имеются в виду как собственные эмоции субъекта, так и эмоции других людей» [22, С. 102].

Андреева И. Н. определяет «эмоциональный интеллект» как «совокупность ментальных способностей к идентификации, пониманию и управлению эмоциями». Отличается от социального интеллекта тем, что «включает глубинные эмоции, значимые для личностного роста» [4, С. 50].

В отечественной психологии впервые трактовку «эмоциональный интеллект» предложено Г. Г. Гарсковой, которая связывает эмоциональный интеллект «со способностью понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза» [10, C. 25].

Все эти исследования позволяют глубже понять особенности понятия эмоциональный интеллекта, его значимость в структуре личности.

По менее распространённому определению С. Дж. Стейна и Г. Бука,

эмоциональный интеллект, в отличие от привычного всем понятия интеллекта, «является способностью, правильно истолковывать обстановку и оказывать на неё влияние, интуитивно улавливать то, чего хотят и в чём нуждаются другие люди, знать их сильные и слабые стороны, не поддаваться стрессу и быть обаятельным» [2, C. 63].

Рассмотрим некоторые сущностные аспекты понятия «эмоциональный интеллект» с точки зрения психологии.

В общем плане в психологии и психофизиологии указанное понятие вызывает неоднозначное отношение, так как не отражает ту сущность феномена которую вкладывает в него традиционная эмоционального интеллекта, психология. Классическая психология приписывает МКИДОМЄ функцию организатора нестереотипного целенаправленного поведения [25]. Эмоция обладает способностью к координации и сочетанию ряда единичных процессов чувствительности в целенаправленный поведенческий акт. Поэтому не случайно в последнее время в психологической литературе используется термин «эмоциональная регуляция». Н. В. Витт рассматривает эмоциональную регуляцию в двух планах – осознанном и неосознанном [27, С. 63].

Осознанный план эмоциональной регуляции является результатом проявления стабильного эмоционального отношения человека к объектам и отражает индивидуальные особенности управления «сверху» (т.е. самим субъектом) внешней выраженностью этого отношения и его флуктуацией, вызываемых ранее пережитыми, И актуальными эмоциональными состояниями. Неосознанный план эмоциональной регуляции, обусловленный первичной пристрастностью человека и его актуальными эмоциональными состояниями, получает непосредственную выраженность в эмоциональной окраске процесса и результатов деятельности. Участие эмоций в управлении поведением и деятельностью человека признано большинством психологов, что нашло свое отражение в мотивационной теории эмоций, которая отстаивает функциональное единство эмоциональных и мотивационных процессов. В соответствии с одним из рассматриваемых этой теорией положений, желания

являются разновидностью эмоций, а эмоции выполняют побуждающую поведение функцию [22].

Эмпатия – еще одна составляющая эмоционального интеллекта, как пишет Д. Гоулман, «это способность вживания в другого» [11, С. 49].

Так же стоит рассмотреть модели эмоционального интеллекта:

- модель способностей Майера-Саловея-Карузо. Данная модель считается в психологии основной на данный момент. Авторы выделяют 4 составляющие эмоционального интеллекта: восприятие эмоций – способность распознавать эмоции (по мимике, жестам, внешнему виду, походке, поведению, голосу) других людей, а также идентифицировать свои собственные эмоции; использование эмоций для стимуляции мышления – способность человека (неосознанно) активировать свой мыслительный процесс, пробуждать в себе креативность, используя эмоции как фактор мотивации; понимание эмоций – способность определять причину появления эмоции, распознавать связь между мыслями и эмоциями, определять переход от одной эмоции к другой, также предсказывать co временем, a способность развитие ЭМОЦИИ интерпретировать эмоции во взаимоотношениях, понимать сложные чувства; управление эмоциями – способность укрощать, пробуждать и направлять свои эмоции и эмоции других людей для достижения поставленных целей. [24].
- модель смешанная. Модель эмоционального интеллекта, созданная научным журналистом Д. Гоулманом. Смешанная модель предполагает, что эмоциональный интеллект состоит из 5 компонентов: самопознание способность идентифицировать свои эмоции, свою мотивацию при принятии решений, узнавать свои слабые и сильные стороны, определять свои цели и жизненные ценности; саморегуляция способность контролировать свои эмоции, сдерживать импульсы; мотивация способность стремиться к достижению цели ради факта её достижения; эмпатия способность учитывать чувства других людей при принятии решений, а также способность сопереживать другим людям; социальные навыки способность выстраивать отношения с людьми, манипулировать людьми, подталкивать их в желаемом

направлении [11, 17].

модель социального и эмоционального интеллекта (ESI) Рувена Бар-Она состоит из 15 способностей: самоуважение – способность понимать и оценивать себя, видеть свои возможности и ограничения, сильные и слабые стороны, и принимать себя вместе со своими сильными и слабыми сторонами; эмоциональная осознанность – способность человека распознавать у себя наличие эмоции в конкретный момент, различать свои эмоции и понимать причины возникновения; самовыражение способность конструктивно выражать свои чувства и мысли, а также способность мобилизовать свою эмоциональную энергию, проявлять при необходимости твёрдость убеждений, стоять на своём; независимость – способность полагаться на себя и эмоционально не зависеть от других; эмпатия – это умение распознавать, осознавать и понимать чувства других людей; социальная ответственность – способность идентифицировать себя как члена социальной группы, конструктивно сотрудничать с другими людьми, проявлять заботу и брать на себя ответственность за других людей; межличностные отношения – способность конструктивного общения через вербальные и невербальные коммуникации, способность устанавливать и поддерживать взаимовыгодные основанные на чувстве эмоциональной отношения. близости, свободно чувствовать себя И комфортно В социальных контактах; стрессоустойчивость – способность эффективно управлять своими эмоциями, быстро находить выход из ситуации; контролирование импульсов – способность сдерживать свои эмоции, воздерживаться перед соблазном; оценка действительности – способность сверять свои мысли и чувства с объективной внешней реальностью; гибкость – способность быстро корректировать свои чувства, мысли, представления и поведение соответственно меняющимся обстоятельствам; проблем способность решение устанавливать формулировать проблему, а также находить для неё потенциально эффективное решение; самоактуализация – способность устанавливать цели и стремиться к их достижению, реализовывать свой потенциал; оптимизм – способность

сохранять надежду и позитивное отношение даже в сложных обстоятельствах; счастье — способность чувствовать удовлетворённость собой, другими и жизнью в целом [5, 6].

Таким образом, значительная часть ученых рассматривают эмоциональный интеллект как способность личности распознавать и понимать свои и чужие эмоции, способность управлять своими и чужими эмоциями, использовать эти знания в качестве основы для мышления и принятия решений. Эмоциональный интеллект, по нашему мнению, это способность личности к познанию окружающей действительности и внутреннего мира через эмоциональные составляющие.

1.2 Общая характеристика эмоционального выгорания в психологии

Эмоциональное выгорание в психологии понимается как механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на постоянные психотравмирующие воздействия [28]. То есть психика человека, постоянно сталкивающегося с чем-то травматичным, отключает все эмоциональные реакции на раздражитель, и человек на крайней стадии эмоционального выгорания в прямом смысле не испытывает эмоций, во всяком случае положительных. Вследствие чего, усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье, снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда [26].

Симптомы эмоционального выгорания можно разделить на три больших группы:

1. Психологическое или моральное истощение – человек хочет быть один, у него «портится» характер, он становится раздражительным, вспыльчивым,

перекладывает ответственность за свою работу на других, обвиняет окружающих в своём состоянии и неудачах.

- 2. Когнитивное или умственное истощение человек перестаёт ставить профессиональные цели, становится безразличным к своей работе, хронически не хочет на неё идти, становится безразличным к людям, которые являются объектом его работы, к коллегам.
- 3. Физиологические хроническая усталость, головные и мышечные боли, снижается иммунитет, обостряются хронические заболевания [21].

По мнению Ю. М. Кузьминой, изучавшей эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы, существует необходимость подразделения основных признаков СЭВ на пять групп симптомов: физические, эмоциональные, интеллектуальные, поведенческие, социальные [34].

В настоящее время насчитывается несколько основных моделей эмоционального выгорания:

- модель А. Пайнс и Аронсон, однофакторная, которая определяет истощение как главную причину выгорания, а все остальное его последствием.
- модель Д. Дирендонк X. Сикхма и В. Шауфели, двухфакторная. Основу составляют деперсонализация и эмоциональное истощение.
- модель К. Маслач и С. Джексон, трехфакторная. Основным компонентом выгорания в данной модели выступает эмоциональное истощение, проявляющееся в безразличии, пониженном эмоциональном фоне и т. п. [24].

Рассмотрим признаки эмоционального выгорания: постоянная усталость, слабость, вялость; частые головные боли; снижение иммунитета; отсутствие нормального сна — бессонница, невозможность заснуть, ранние пробуждения; снижение зрения; болевые ощущения в спине; нарушение пищевого поведения; изоляция — желание от всех сбежать, остаться наедине с собой; избегание ответственности; лень, прокрастинация, накапливание невыполненной работы; беспочвенные обиды, обвинения, раздражительность; зависть и жалобы на жизнь, везение окружающих; чувство жалости к себе из-за «тяжёлой

бессмысленной» работы; ощущение потери времени, проживания «пустой» жизни; негатив и пессимизм по отношению ко всему; безразличие к себе и окружающим; состояние разочарованности; пониженная самооценка; нет интереса к профессиональному развитию, своей работе; вспыльчивость, постоянное плохое настроение, депрессия [32].

Эмоциональное выгорание — это динамический процесс, развивающийся во времени, характеризуется нарастающей степенью выраженности его проявлений. Так, Дж. Гринберг предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый процесс, стадии:

- стадия «медовый месяц». Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере нарастания рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным;
- стадия «недостаток топлива». Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника быстро теряется интерес к своему труду. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность от профессиональных обязанностей;
- стадия «хронические симптомы». Чрезмерная работа без отдыха приводит к хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности;
- стадия «кризис». Развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни;
- стадия «пробивание степы». Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека [7, 35].

Эмоциональное выгорание протекает по определённому алгоритму и делится на три фазы:

- фаза напряжения. В этот период человек пытается работать,
 преодолевая копящееся напряжение, буквально «стиснув зубы». Человек
 осознаёт, что психотравмирующие факторы не устранимы, в этот период крайне
 недоволен собой. Разворачивается тревожно-депрессивная симптоматика;
- фаза резистенции. На данном этапе происходит адаптация психики к травмирующим факторам;
- фаза истощения. Происходит профессиональная деформация, и человек
 уже непригоден к работе. Он реагирует без чувств и эмоций.

В зависимости от того, насколько сформирован каждый симптом, можно говорить о степени сформированности той или иной стадии и, как следствие, о состоянии эмоционального выгорания [9, 38].

Таким образом, эмоционального выгорания характеризуется эмоциональным и умственным истощением, снижением удовлетворения от выполняемой работы и физическим утомлением. Оно имеет разные причины проявления фазы развития. Процесс возникновения эмоционального выгорания напрямую зависит от внутренних, субъективных индивидуально-психологические особенности факторов профессионала и внешних, объективных, связанных с самой деятельностью.

1.3 Особенности профессиональной деятельности сотрудников ГУФСИН

Уголовно-исполнительная система всегда выполняла охранительную функцию по защите прав и свобод граждан и осуществляла исполнение уголовных наказаний. Фактически уголовно-исполнительная система ведет ту деятельность, без нормального осуществления которой невозможно обеспечить безопасность граждан.

Деятельность сотрудника уголовно-исполнительной системы по выполнению ими своих служебных обязанностей, вытекающих из

минимальных стандартов обращения с заключенными, Закона о пенитенциарной системе, уголовно-исполнительного кодекса Росскийской Федерации, концепции совершенствования пенитенциарной системы, имеет целый ряд особенностей [15].

Работа в уголовно-исполнительной системе — это, прежде всего вид государственной службы. Особый характер выполняемых сотрудником функций предопределяет специфику в подготовке и подборе кадров, в порядке назначения на должность и освобождения от нее, в регулировании ответственности и порядка прохождения службы [29].

В деятельности ГУФСИН участвуют специалисты почти 50 профессий, осуществляющих три основных направления:

- 1. Сотрудники, которые организуют собственно исполнение наказания (служба безопасности, оперативно-розыскная деятельность, служба охраны).
- 2. Сотрудники, осуществляющие воспитательную работу (начальники отрядов) и оказывающие психологическую и медицинскую помощь осужденным (психологи и врачи), а также обучение осужденных (учителя, преподаватели ПТУ).
- 3. Работники технических и инженерных служб, призваны обеспечить инженерное и техническое функционирование исправительного учреждения.

Перед поступлением на службу каждый сотрудник обязан получить специальную физическую подготовку и специализированные профессиональные знания, умения и навыки [12].

Объектом деятельности сотрудников ГУФСИН являются осужденные, поэтому учет этого фактора является центральным в поступках и действиях персонала. Отсюда вытекает ряд специфических требований к осуществлению его деятельности, имеющих психологическое содержание: формировать направленность на другого человека; развивать практические умения и навыки познавать личность осужденного; развивать память на других людей, то есть помнить фамилии, лица, знать их особенности; помнить, что человек всегда находится среди других людей в группах, значимых для них и не значимых.

Специфика государственной службы сотрудников ГУФСИН обуславливается Законом Российской Федерации «Об уголовно-исполнительной системе»:

- исполнение назначенных судами уголовных наказаний в виде лишения свободы и ограничения свободы, а также исключительной меры наказания;
- обеспечение правопорядка и закономерности в учреждении пенитенциарной системы, безопасности содержащихся в ней лиц, а также персонала, должностных лиц и граждан, находящихся на территории этих учреждений;
- содействия органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность;
 - обеспечение трудовой занятости осужденных и заключенных;
- развитие материально-технической базы и социальной сферы пенитенциарной системы [40].

Деятельность сотрудника ГУФСИН отличается от других видов, прежде всего своим правовым характером, который предопределяет ee психологическое своеобразие. Во-первых, объектом этой деятельности чаще всего служат поступки людей, нарушивших закон. Во-вторых, что эта деятельность составляет его право на обязанность. Каждое действие сотрудника исправительного учреждения влечет за собой серьезные правовые последствия, что отличает его работу от большинства других профессий и придает ей особую социальную значимость. В-третьих, что все действия, из которых слагается эта деятельность, либо непосредственно регулируются законом, либо, будучи основаны на законе, предопределяются им в основных чертах [13].

Все это порождает повышенную ответственность сотрудника за каждое свое действие.

Деятельность сотрудника ГУФСИН связана с противодействием им заинтересованных лиц. Необходимость преодоления экстремальных ситуаций, устранения препятствий, которые специально создаются, вызывают у сотрудников ГУФСИН стрессовые состояния и требуют постоянных волевых и

умственных усилий.

С возможностью противодействия заинтересованных лиц связана другая психологическая особенность деятельности сотрудников ГУФСИН ее властный характер. Умение пользоваться властью — важнейшее профессиональное требование.

Своеобразной особенностью профессиональной данной деятельности является сохранение служебной тайны. Законодательством, служебными инструкциями, установлены правила, обеспечивающие сохранение служебных тайн и служебных документов. Выполнение этого требования должно быть профессиональной привычкой сотрудника [19].

Поскольку ГУФСИН – многофункциональное учреждение, то и деятельность сотрудников является такой же.

В ней выделяются следующие основные подструктуры:

- социальная;
- юридическая;
- производственно-хозяйственная;
- психолого-педагогическая (воспитательная);
- организационно-управленческая.

Данные указанные подструктуры деятельности сотрудников тесно взаимосвязаны [29].

В силу специфики служебной деятельности весь личный состав должен быть также готов к мероприятиям по борьбе с массовыми эксцессами, проведение операций по освобождению заложников, использовать табельное средство связи, владеть личным оружием и приемами самозащиты, управлять транспортными средствами, оказывать первичную медицинскую помощь [13].

Таким образом, деятельность сотрудника ГУФСИН протекает в условиях повышенной опасности и экстремальности. Она регулируется нормативно — правовыми документами и требует специальной подготовки.

Сотрудники различных отделов ГУФСИН имеют перед собой различные залачи и цели.

1.4 Особенности проблемы эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН

Работа сотрудников ГУФСИН не является механической, статичной и спокойной, а характеризуется высокой эмоциональной напряженностью, творческим подходом к работе с осужденными и сильнейшими душевными переживаниями, которые могут повлиять на выполнение ими своих обязанностей, поскольку такая деятельность еще связана и с угрозой жизни и здоровью, как самого сотрудника, так и его семьи. Все это может привести к абсолютно естественной в этих условиях профессиональной деформации, а также профессиональной деструкции и, как следствие, вызвать снижение работоспособности, препятствовать профессионально-акмеологическому росту личности [14].

Основными причинами эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН разнообразия являются монотонность И отсутствие профессиональной деятельности сотрудника пенитенциарной усиленное тем, что необходимо постоянно соблюдать протокол общения и поведения с осужденными и с должностными лицами, что сдерживает эмоции специалиста и заставляет его психику искать защитные механизмы выплеска эмоций. Если же такой механизм не найден, то человек пребывает в подавленном состоянии, что негативно сказывается на его профессиональной деятельности и экстраполируется на другие жизненные сферы. Необходимо отметить, что если сотрудник является носителем «горячего» темперамента и все-таки выплескивает эмоции на работе, то это порождает другие проблемы.

Еще одной причиной эмоционального выгорания является уровень профессиональной подготовки, который может выражаться в шаблонных установках. Это может приводить к вседозволенности, выливающейся в чрезмерную агрессивность по отношению к осужденным, также это могут быть неразвитые адаптационные способности, что, в свою очередь, не позволит

быстро находить общий язык с коллегами по работе. Нередко встречается завышенный уровень притязаний самих сотрудников, что приводит к неадекватному восприятию администрации учреждений или сослуживцев, к конфликтам. Это могут быть искаженные ценности, такие как, желания обогатиться или использовать свою работу для достижения каких-либо корыстных целей [30].

Следующей важной причиной эмоционального выгорания является большая разносторонняя нагрузка, которая выражается в ненормированном рабочем дне, сопряженном с ночными суточными дежурствами [39].

Сотрудник ГУФСИН, только начинающие свою профессиональную деятельность в учреждениях и непосредственно контактирующих с осужденными, могут находиться под влиянием всевозможных «баек». Это так называемых бывалых сослуживцев, которые могут исказить правильное восприятие происходящих процессов или напугать неопытных молодых специалистов, тем самым сформировать дефективные паттерны поведения, которые могут привести к тому, что сотрудники перестанут качественно выполнять свои должностные обязанности или примут решение поменять работу [3].

Существенной особенностью деятельности сотрудника ГУФСИН является конфликтный характер тех ситуаций, на фоне которых развертывается и протекает служба сотрудников. Конфликтность деятельности проявляется в разных формах. Вступая во взаимодействие co специальным контингентом, сотрудник испытывает активное сопротивление с его стороны, он должен преодолевать попытки нарушителей замаскировать свои действия, ввести в заблуждение и даже спровоцировать сотрудника на неправильные, противоправные действия. Причем антиобщественные элементы пренебрегают всеми социальными нормами, а сотрудники, сталкиваясь с ними, обязаны строго соблюдать законность. В этих эмоционально окрашенных ситуациях общения сотрудник обязан сохранять самоконтроль, обладать повышенной психологической устойчивостью, чтобы не поддаться на провокации и

противостоять психическому заражению потерявшего над собой контроль человека. Все это предъявляет очень высокие требования к личности сотрудника, его педагогическому такту и психологической культуре [37].

Можно отметить еще одну особенность служебной деятельности сотрудника ФСИН. Вся служба многих сотрудников органов исполняющих наказания в виде лишения свободы проходит на глазах у специального (осужденных, подследственных, контингента конвоируемых), родственников, правозащитных организаций. В их деятельности очень большой вес имеет публичность исполнения профессиональных действий. Любой проступок сотрудника ГУФСИН, его слова, тон, манеры, внешний вид – все обращает на себя внимание окружающих и нередко, потом обсуждается. Сотрудник всегда работает под острым, пристальным взглядом людей, потому что он – представитель власти. Все действия его подвергаются строгой оценке со стороны окружающих, и нередко могут быть зафиксированы на технические средства фото и видео фиксации, сопровождающиеся комментариями [40].

Необходимо обратить внимание на невысокие зарплаты сотрудников. Человек, выбирающий службу в ГУФСИН, прекрасно понимает объемы материального довольствия, которые ему причитаются. И такое положение дел, с одной стороны, не позволяет отнести скромное финансирование к причинам эмоционального выгорания, с другой стороны, по опросам сотрудников пенитенциарной службы, именно это основание является самым распространенным и масштабным [8].

Нельзя не отметить психологов, служащих в учреждениях ГУФСИН России. Дело в том, что сами психологи, которые работают с осужденными, нередко становятся жертвами эмоционального выгорания. Это является объективным и во многом неизбежным следствием несовершенства системы, в которой они трудятся [40].

Подводя итог, необходимо отметить, что проблема эмоционального выгорания является актуальной во все времена. В психологической литературе выделяют три группы факторов, ведущих к профессиональному выгоранию и

возникновению профессиональной деформации у сотрудников ГУФСИН: факторы, обусловленные спецификой деятельности Уголовно-исполнительной системы, факторы личностного свойства, факторы социально-психологического характера. Несмотря на TO, ЧТО современные, В TOM числе борьбы психотерапевтические, методы эмоциональным выгоранием постоянно развиваются, появляются новые проблемы, требующие новых подходов к их решению. Современный мир, а точнее, его информационная составляющая, создает бесконечный поток проблем людям, в том числе сотрудникам ГУФСИН, приводит к объективному и неизбежному снижению работоспособности и эффективности деятельности, провоцирует появление дисциплинарных нарушений, а также снижение уровня здоровья.

ІІ ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ГУФСИН

2.1 Организация и ход исследования

Для исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН, проведено эмпирическое исследование.

В исследовании приняли участие 37 сотрудников ГУФСИН Лечебного исправительного учреждения №37 по Красноярскому краю. Из них 27 мужчин и 10 женщин в возрасте от 30 до 44 лет. Респонденты имею разные должности: младшие инспекторы, заместитель начальника исправительной колонии по охране сотрудники специального учета, заместитель начальника по воспитательной работе, руководитель службы охраны и его подчиненные, техник, кинологи, начальник канцелярии, водители, сотрудники оперативного отдела, сотрудник кадров, бухгалтеры, экономист.

Наше исследование было проведено в несколько этапов.

Ha подготовительном этапе, происходило уточнение понятий: эмоциональный интеллект и эмоциональное выгорание. В рамках этого этапа были уточнены границы изучаемых явлений, а также проанализированы данные эмпирических исследований, проведенных по схожей проблематике. По итогам изучения литературных источников была сформулирована гипотеза исследования, которая заключалась в предположении о том, что со снижением эмоционального интеллекта возрастает вероятность возникновения синдрома эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.

На организационном этапе, происходил отбор методик для изучения эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания. Все использованные

методики есть в открытом доступе, однако, не всегда в открытых источниках присутствует полное описание методик исследования. Также на данном этапе, мы сформировали выборку сотрудников ГУФСИН для исследования.

На основном этапе, проведено диагностическое исследование с помощью выбранных методик и проанализировали полученные данные.

На заключительном этапе, составлены рекомендаций на основе полученных результатов по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.

Для исследования, применены следующие методики: методика эмоционального выгорания В. В. Бойко; опросник эмоционального интеллекта Д. В. Люсин; ранговая корреляция Спирмена. Опишем их подробнее.

1. Опросник эмоционального интеллекта Д. В. Люсин.

В основу опросника положена трактовка эмоционального интеллекта как способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Способность к пониманию эмоций означает, что человек может распознать эмоцию, то есть установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека. Может идентифицировать эмоцию, то есть, установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для неё словесное выражение; понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведёт.

Опросник состоит из 46 вопросов с вариантами ответов. Имеет несколько шкал и субшкал:

- шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими;
- шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими;
- шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций;
- шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями;

- субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей;
- субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми;
- субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию;
- субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные;
- субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Результаты определяют по таблице суммы баллов.

Стимульный материал по данной методике в приложении 1.

2. Методика эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Методика предназначена для диагностики синдрома эмоционального выгорания. Тест состоит из 84 вопросов, на которые нужно ответить «да» или «нет». В данной методике автором предлагается классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям. Каждая стадия характеризуется различными симптомами.

Развитие синдрома зависит от комбинации 39 профессиональных, организационных и личностных факторов стресса. В зависимости от доли той или иной составляющей процесса будет различаться и динамика развития синдрома. В методике выделяются 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде 4 симптомов, всего 12 симптомов.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на

отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов не сложившийся симптом;
- -10 15 баллов складывающийся симптом;
- 16 и более сложившийся;
- симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим,
 в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

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

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

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

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

Стимульный материал методики расположен в приложении 2.

3. Ранговая корреляция Спирмена.

Данный метод необходим для выявления взаимосвязи между

эмоциональным интеллектом и эмоциональным выгоранием.

Это мера линейной связи между случайными величинами. Корреляция Спирмена является ранговой, то есть для оценки силы связи используются не численные значения, а соответствующие им ранги. Коэффициент инвариантен по отношению к любому монотонному преобразованию шкалы измерения. Коэффициент корреляции Спирмена обладает следующими свойствами: коэффициент корреляции может принимать значения от минус единицы до единицы, причем при rs=1 имеет место строго прямая связь, а при rs=-1 — строго обратная связь. Если коэффициент корреляции отрицательный, то имеет место обратная связь, если положительный, то — прямая связь. Если коэффициент корреляции равен нулю, то связь между величинами практически отсутствует. Чем ближе модуль коэффициента корреляции к единице, тем более сильной является связь между измеряемыми величинами.

2.2 Анализ результатов исследования

Результаты исследования респондентов по методике эмоционального интеллекта Д. В. Люсин, изложены в приложении 3.

В настоящее время Д. В. Люсин даёт определение эмоционального интеллекта как способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Способность к пониманию эмоций означает, что человек может распознать эмоцию, то есть установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека. Способность к управлению эмоциями означает, что человек может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего, приглушать чрезмерно сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций; может при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию. Эта способность может быть направлена на свои и чужие эмоции.

Проанализированные данные сотрудников ГУФСИН, представлены на рисунке 2.1 ниже в процентном соотношении.

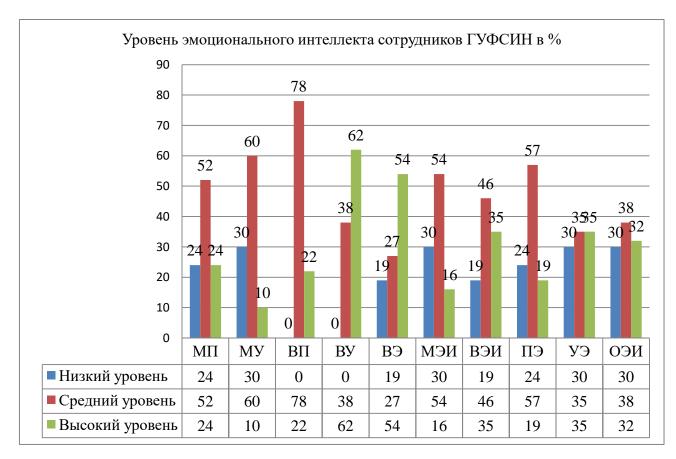


Рис. 2.1 Результаты исследования сотрудников ГУФСИН, по методике эмоционального интеллекта Д. В. Люсин в процентном соотношении

Таким образом, выявлено, что респонденты хорошо понимают эмоции других сотрудников и окружающих их людей. Высокий уровень составил 24% (9 человек), средний — 52% (19 человек). Они понимают эмоциональное состояние других на основе внешних проявлений эмоций (мимики, жестикуляции, звучание голоса и т.д.) или интуитивно. Они чутки и к внутренним состояниям других людей. 24% (9 человек) имеют низкий уровень. Это означает, что данные респонденты не совсем могут распознать эмоции других людей.

Некоторые респонденты умеют, и управлять чужими эмоциями. Высокий уровень составил 10% (4 человека), средний — 60% (22 человека). Данные сотрудники способны вызывать у других людей как положительные, так и негативные эмоции, а также снижать интенсивность нежелательных эмоций. Они имеют небольшую склонность к манипулированию людьми, склонность к манипулированию людьми. 30% (11 человек) не проявляют такую способность и имеют низкий уровень.

Все респонденты понимают свои эмоции. Высокий уровень составил 22% (8 человек), средний – 78% (29 человек). Сони имеют способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию.

Так же все респонденты умеют управлять своими эмоциями, что важно в их деятельности. Высокий уровень составил 62% (23 человека), средний – 38% (14 человек). Они имеют способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

По шкале «контроль экспрессии» респонденты имеют высокий уровень — 54% (20 человек), средний — 27% (10 человек). Они имеют способность контролировать внешние проявления своих эмоций. Не сдерживают свои эмоции 19% (7 человек), имеющие низкий уровень. Им сложно вербально удержать свои эмоции при конфликтных ситуациях.

По шкале «межличностный эмоциональный интеллект» наиболее выражен средний уровень 54% (20 человек), высокий составил 16% (6 человек). Данные респонденты имеют способность к пониманию эмоций других, респонденты имеют способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими. 30% (11 человек) не имеют данной способности. Им трудно понимать других людей и тем более управлять их эмоциями.

По шкале «внутриличностный эмоциональный интеллект» выражен высокий уровень 46% (17 человек) и высокий – 35% (13 человек). Они имеют способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими. 19%

(7 человек) не совсем умеют сдерживать свое поведение, вспыльчивые и им трудно контролировать свои эмоции. Они часто имеют смену настроения.

По шкале «понимание эмоций» некоторые респонденты имеют хорошие показатели. Высокий уровень 57% (21 человек) и высокий – 19% (7 человек). Респонденты понимают как свои эмоции, так и чужие. Но 24% (9 человек) не совсем имею данную способность. Им трудно распознать эмоции других.

По шкале «управление эмоциями» тоже есть хорошие показатели: высокий уровень 35% (13 человек) и высокий – 35% (13 человек). Респонденты имеют способность к управлению своими и чужими эмоциями, что дает им успешность в своей деятельности, хорошее общение с окружающими. Но 30% (11 человек) не способны управлять эмоциями других людей и им сложно сдерживать свои эмоции.

Таким образом, общий уровень эмоционального интеллекта наиболее выражен средний уровень 38% (14 человек) и высокий 32% (12 человек). Данные сотрудники в своей деятельности и в жизни хорошо понимают и определяют свои эмоции и эмоции окружающих их людей. Так же они способны и управлять ими. Они контролируют свои эмоции, и все это положительно влияет на межличностные отношения в коллективе и окружающими, на успешность в работе, здоровье и т.д. 30% (11 человек) имеют низкий общий уровень эмоционального интеллекта. Они не любят проявлять себя, менее общительны, менее сдержанны в эмоциях, особенно в конфликтных ситуациях.

Результаты сотрудников ГУФСИН по тесту «Эмоциональное выгорание» (В. В. Бойко), изложены в приложении 2.

Проанализировав данные на рисунке 2.2, нами отображены симптомы эмоционального выгорания респондентов В процентном соотношении. Эмоциональное выгорание по данной методике условно разделяют на три фазы: фаза «напряжения» (переживание эмоционального напряжения в связи с неудовлетворенностью работой, собой И т.д); фаза «резистенции» (характеризуется сопротивлением реагированием И неадекватным

организационные стороны в работе, контакты с коллегами и т.п.); фаза «истощения» (избегание близких эмоциональных и личностных контактов, ухудшение состояния здоровья и др.).

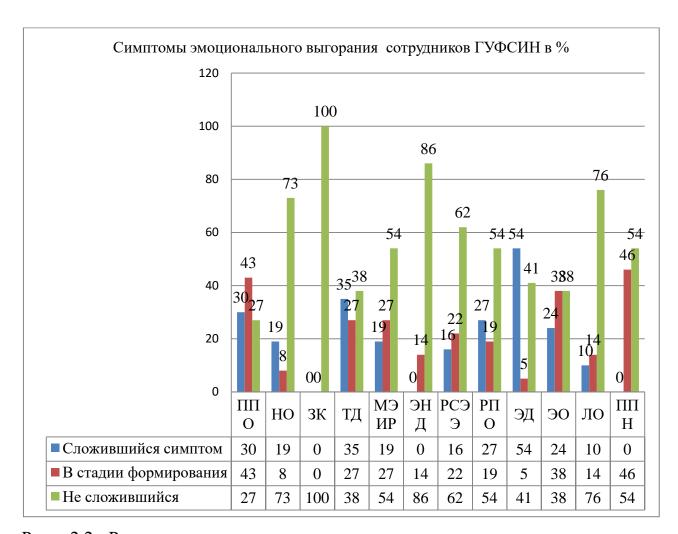


Рис. 2.2 Результаты симптомов эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН в процентном соотношении, по методике «Эмоциональное выгорание» В. В. Бойко

На рисунке 2.3 изложены результаты сотрудников ГУФСИН, стадий фаз эмоционального выгорания в процентном соотношении, а именно сформирована ли фаза, в стадии формирования или не сформирована.

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



2.3 Результаты стадий фаз эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН в процентном соотношении, по методике В. В. Бойко

Таким образом, у респондентов не сформирована ни одна фаза, но у некоторых сотрудников сформированное эмоциональное выгорание.

В фазе «напряжение» у респондентов отмечена не сформированная стадия у 43% (16 человек). Данные сотрудники очень активны в своей деятельности, легко справляются с возникающими трудностями, не испытывают усталости, напряжения, дискомфорта на рабочем месте. У 27% (10 человек) фаза в стадии

формировании. Эти респонденты испытывают умеренные нагрузки, часто устают, нервничают. У 30% (11 человек) фаза сформирована. Это является показателем достаточно напряженного труда. Вероятно, это связано с ситуативными трудностями повседневной трудовой жизни: постоянное применение своих знаний, умений и личностные качества, чтобы установить благоприятный контакт с сотрудниками и другими окружающими людьми, трудности с руководством, несколько ненормированный рабочий день и еще масса различных факторов. Совокупность всех этих факторов и порождает формирование высокого напряжения, что является первой предпосылкой к формированию выгорания.

Фаза «резистенции» у респондентов имеет стадию не сформированности – 46% (17 человек). Эти респонденты адекватно реагируют в любых ситуациях как в профессиональной сфере, так и в повседневной жизни. У 24% (9 человек) фаза в стадии формирования. При осознании наличия тревожного напряжения, респонденты стремятся избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования. У 30% (11 человек) данная стадия сформирована. Эти сотрудники, испытывая напряжение на работе, стараются менее эмоционально реагировать на неблагоприятные трудовые факторы. Они стараются упростить свои профессиональные обязанности, тем самым, облегчив свой труд. Происходит мобилизация внутреннего потенциала и всех внутренних ресурсов для снижения общего напряжения. Но известно, что продолжительное пребывание в таком состоянии без разрешения ситуации может привести к переходу на следующую стадию выгорания, а именно фазу «истощение».

Фаза «истощения» имеет сформированную стадию у 32% (12 человек). Это свидетельствует о начале падения общего энергетического тонуса сотрудников. Нервная система постепенно не справляется с нагрузками. Может начать проявляться некоторая эмоциональная отстраненность, сильная эмоциональная «усталость». Сотрудникам все больше становятся безразличны трудности не только своих коллег, но и организации в целом. Появляются частые конфликты

в профессиональной сфере, респонденты чаще берут больничные, обостряются хронические заболевания. Все это является предпосылками к развитию эмоционального выгорания. У 27% (10 человек) фаза в стадии формирования. Они так же испытывают умеренные нагрузки и усталость. У 41% (15 человек) стадия не сформирована. Респонденты не испытывают эмоциональное истощение. Они умеют адаптироваться к психотравмирующим факторам, применяя психологические защитные механизмы.

Таким образом, выявлено, что 11 сотрудников ГУФСИН испытывают эмоциональное выгорание, сопоставив данные результатов по эмоциональному интеллекту, эти респонденты имеют и сниженный эмоциональный интеллект. Данные сотрудники ГУФСИН с высоким уровнем эмоционального выгорания в большей степени подвержены давлению изменяющихся условий, не способны к саморегуляции и контролю своих эмоций. Они предпочитают изоляцию и отчуждение, отказ от проявления каких-либо эмоциональных реакций. Данный способ закрытости является выбранной стратегией поведения, которая обусловлена защитными механизмами личности из-за многочисленных эмоциональных откликов на возникающие стрессовые ситуации.

Далее для выявления взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и эмоциональным выгоранием, мы применили ранговую корреляцию Спирмена. Это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. В этом случае определяется фактическая степень параллелизма между двумя количественными рядами изучаемых признаков и дается оценка тесноты установленной связи с помощью количественно выраженного коэффициента.

В том случае, если ранги показателей, упорядоченных по степени возрастания или убывания, в большинстве случаев совпадают, делается вывод о наличии прямой корреляционной связи. Если ранги показателей имеют противоположную направленность, то говорят об обратной связи между показателями. Уровень достоверности взаимосвязи, нами обозначены следующим образом: значения, которые попали в зону значимости, обозначены

 H_1 ; не попавшие в эту зону H_0 . Критерии значений: N=37, p=0,01(0,43); p=0,05(0,33). Результаты по всем шкалам использованных методик ранговой корреляции Спирмена, изложены в таблице 2.1 ниже.

Таблица 2.1 Результаты респондентов по ранговой корреляции Спирмена

	1								*			
Шк	Напряжение				Резистенция			Истощение				
алы												
	ППО	НО	ЗК	ТД	НЭ	ЭН	РСЭ	РПО	ЭД	ЭО	ЛО	ППН
					ИР	Д	Э					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
МΠ	0,38	-0,16	0,12	0,06	0,12	-	-	0,12	0,69	-	-0,46	0,12
	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)	0,12	0,13	(H0)	(H1)	0,77	(H0)	(H0)
						(H0)	(H0)			(H0)		
МУ	0,55	-0,12	0,14	0,33	-	-	0,25	0,06	-	-	0,13	0,77
	(H1)	(H0)	(H0)	(H0)	0,04	0,22	(H0)	(H0)	0,25	0,34	(H0)	(H1)
					(H0)	(H0)			(H0)	(H0)		
ВП	0,12	0,22	-	0,66	0,22	0,34	-	0,04	-	0,22	0,27	-0,33
	(H0)	(H0)	0,69	(H1)	(H0)	(H0)	0,11	(H0)	0,31	(H0)	(H0)	(H0)
			(H0)				(H0)		(H0)			
ВУ	0,33	0,53	0,26	-	0,19	-	0,69	-	0,12	0,33	0,15	-0,32
	(H0)	(H1)	(H0)	0,15	(H0)	0,12	(H1)	0,40	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)
				(H0)		(H0)		(H0)				
ВЭ	-0,12	-0,48	0,17	0,36	0,48	0,31	0,32	0,23	0,04	0,21	0,63	0,12
	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)	(H1)	(H0)	(H0)		(H0)	(H0)	(H1)	(H0)
МЭ	0,63	0,22	-	0,35	0,12	0,04	0,54	0,24	0,16	0,12	-0,15	-0,69
И	(H1)	(H0)	0,87	(H0)	(H0)	(H0)	(H1)	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)
			(H0)									
ВЭ	0,14	-0,46	0,12	0,18	-	0,23	0,12	0,12	-	-	-0,33	-0,89
И	(H0)	(H0)	(H0)	(H0)	0,63	(H0)	(H0)	(H0)	0,12	0,53	(H0)	(H0)
					(H0)				(H0)	(H0)		

Окончание таблицы 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ПЭ	-0,06	0,04	-	0,55	0,12	-	0,15	0,13	-	-	-0,35	0,13
	(H0)	(H0)	0,48	(H1)	(H0)	0,28	(H0)	(H0)	0,86	0,46	(H0)	(H0)
			(H0)			(H0)			(H0)	(H0)		
УЭ	0,69	0,12	0,19	0,15	0,25	0,33	0,32	0,32	0,22	0,33	-0,12	0,33
	(H1)	(H0)	(H0)									
ОЭ	0,77	0,35	0,15	0,50	0,04	0,69	0,67	0,21	0,36	0,79	0,33	0,59
И	(H1)	(H0)	(H0)	(H1)	(H0)	(H1)	(H1)	(H0)	(H0)	(H1)	(H0)	(H1)

Примечание: ППО – Переживание психотравмирующих обстоятельств; HC Неудовлетворенность собой; ЗК – Загнанность в клетку; ТД – Тревога и депрессия; НИЭР – Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; ЭНД – Эмоциональнонравственная дезориентация; РСЭЭ – Расширение сферы экономии эмоций; РПО – Редукция профессиональных обязанностей; ЭД – Эмоциональный дефицит; ЭО – Эмоциональная отстраненность: ЛО – Личностная отстраненность (деперсонализация); нарушения; ИЄМ Психосоматические И психовегетативные межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями; МП – понимание чужих эмоций; МУ – управление чужими эмоциями; ВП – понимание своих эмоций; ВУ -управление своими эмоциями; ВЭ – контроль экспрессии; ОЭИ – общий показатель эмоционального интеллекта

Ранговая корреляция Спирмена выявила прямую взаимосвязь между фазой напряжение и эмоциональном интеллектом. Это объясняется тем, что сотрудники ГУФСИН, имеющие хорошо развитый эмоциональный интеллект в своей деятельности и в жизни хорошо понимают и определяют свои эмоции и эмоции окружающих их людей, способные управлять ими и контролирующие свои эмоции, не испытывают напряжения. Они легко находят общий язык с коллегами и окружающими людьми, преодолевают трудности, легко находят решения поставленных перед ними задач и целей. Сотрудники с низким эмоциональным интеллектом не проявляют себя ярко в профессиональной сфере, менее общительны, сдержанны в эмоциях. Их напрягает загруженность на работе, они устают от общения, поэтому стараются экономить свою энергию.

Выявлена прямая взаимосвязь между фазой резистенции и эмоциональным интеллектом. Сотрудники ГУФСИН, имеющие низкий эмоциональный интеллект не сдерживают своих эмоций в определенных ситуациях, стараются избегать проблемы на работе для экономии своей энергии. Сотрудники, которые имеют высокий эмоциональный интеллект, проявляют себя наоборот. Стараются понять окружающих, помочь, найти решение проблем, умеют сдерживать свои эмоции и управлять эмоциями других.

между Выявлена прямая взаимосвязи фазой истощение И эмоциональным интеллектом. Сотрудники ГУФСИН, обладающие хорошо развитым эмоциональным интеллектом, не испытывают эмоционального истощения. Позитивно смотрят В будущее. Более активны профессиональной деятельности и имеют хорошее здоровье. Умеют находить выход их проблемных ситуаций самостоятельно.

Сотрудники с низким эмоциональным интеллектом испытывают эмоциональный дефицит в общении, пессимистически смотрят на жизнь и возникающие трудности, часто испытывают головные боли, имеют хронические заболевания, часто чувствуют себя плохо и т. д.

Таким образом, наша гипотеза подтвердилась, что низкий эмоциональный интеллект приводит к возникновению эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.

2.3 Рекомендации по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН

Прежде всего, нужно помнить, что эмоциональное выгорание развивается постепенно и опасно своими последствиями, которые затрагивают психоэмоциональную сферу человека и его физическое состояние. Если игнорировать первые признаки развития этого синдрома, то впоследствии это

может привести к появлению депрессии, нервных срывов, психосоматических расстройств.

Проанализировав результаты исследования, выявлено, что некоторые сотрудники все же испытывают напряженность и тревожность в работе, плохое самочувствие, снижена активность, чувствуют эмоциональное истощение. И чтобы не допустить эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН, штатному психологу необходимо проводить профилактические мероприятия, в которые будут включены разные методы и упражнении для снижения нервнопсихического и физического напряжения. Используя медитации, релаксацию, аутогенные тренировки, музыкотерапию, арт-терапию, телесноориентированную терапию. Для повышения активности использовать ситуативные игры, дыхательную гимнастику. Необходимо включить способы для сдерживания своих эмоций, развитие саморегуляции и т.д. Приведем некоторые примеры упражнений, которые можно включить при заработке в профилактический тренинг или программу и опишем их подробнее.

С целью снятия психоэмоционального напряжения и самостоятельного освоения приемов саморегуляции можно выполнить ряд упражнений, таких как «Муха», «Лимон», «Сосулька».

Упражнение «Муха». Цель: снятие напряжения с лицевой мускулатуры.

Нужно сесть удобно: руки свободно положить на колени, плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте, что на ваше лицо пытается сесть муха. Она садится то на нос, то на рот, то на лоб, то на глаза. Ваша задача: не открывая глаз, согнать назойливое насекомое.

Упражнение «Лимон». Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Нужно сесть удобно: руки свободно положить на колени (ладонями вверх), плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте себе, что у вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно его сжимать до тех пор, пока не почувствуете, что «выжали» весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Теперь представьте себе, что лимон находится в левой руке.

Повторите упражнение. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните упражнение одновременно двумя руками. Расслабьтесь. Насладитесь состоянием покоя [27].

Упражнение «Сосулька». Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Необходимо встать, руки поднять вверх и закрыть глаза. Представьте, что вы — сосулька или мороженое. Напрягите все мышцы вашего тела: ладони, плечи, шею, корпус, живот, ноги. Запомните эти ощущения. Замрите в этой позе. Заморозьте себя. Затем представьте, что под действием солнечного тепла вы начинаете медленно таять. Расслабляйте постепенно кисти рук, затем мышцы плеч, шеи, корпуса, ног и т. д. Запомните ощущения в состоянии расслабления. Выполняйте упражнение до достижения оптимального психоэмоционального состояния.

Упражнение «Успокой свое тело». Цель: снятие физического напряжения.

Психолог: «Напрягайте все мышцы изо всех сил: Сожмите кисти рук, напрягите ступни, руки, ноги, желудочные мышцы, стисните зубы, напрягите лицо. Напрягайте все мышцы насколько это возможно. Обратите внимание на разницу. Выполните это 3 раза. Измеряем пульс, запишем результат, умножим его на 4. (перед началом упражнения необходимо так же замерить пульс). Комментарий: предложенное упражнение можно выполнять мысленно, представляя себе, как те или иные части тела напрягаются, а затем расслабляются. Результат — аналогичный, что и при выполнении упражнения физически» [34].

Аутогенная тренировка. Это наиболее известный и распространенный метод снятия напряжения. На начальной стадии занятий аутогенной тренировкой человек успокаивает себя с помощью самоинструктажа. Можно добиться заметных эффектов в различных частях тела, давая себе даже простейшие команды, например, вызвать чувство тяжести, тепла и т.д. Эффект усиливается, если все это сопровождается специальными дыхательными упражнениями. Приведем в пример несколько упражнений.

Дыхательное упражнение №1.

Медленные вдох и выдох. Для начала сделайте медленный вдох, считая при этом до 4, потом, когда Вы досчитайте до 4, задержите дыхание секунд на 5-6 и медленно выдохните. Повторите данное упражнение раз 5-6. Так же данное упражнение Вы можете делать перед сном для того, чтобы потом было легче заснуть.

Дыхательное упражнение №2.

Первое, что нужно сделать — это сесть в удобное для Вас положение. Выпрямить спину и приподнять подбородок чуть вверх. Сделайте медленный полный вдох через нос так, чтобы сначала наполнить воздухом живот, а затем грудную клетку. Ненадолго задержите свое дыхание. Дальше уже на выдохе сначала расслабляйте и опускайте грудь, а потом уже слегка втягивайте живот. Выполните 10-15 циклов, стараясь при этом сделать как можно глубже вдох.

Медитация. Не смотря на внешнее разнообразие приемов и методов, во всех есть общее ядро. Все они призваны на определенное время ограничить сознание и внимание человека на каком-либо единственном источнике раздражения. Это может быть слово, музыка или концентрация внимания на собственном дыхании. Такая концентрированная медитация позволяет добиться заметного расслабления.

Упражнение на релаксацию (расслабление). Цель: снятие психического напряжения, возбуждения, снижение чувства тревоги, так как стресс и тревожность связаны с мышечным напряжением.

Освободите себя от давящей одежды. Включите спокойную музыку. Приглушите свет. Лягте на спину, закройте глаза. Мысленно давайте указания определенным группам мышц.

«Расслабление начинаем с кончиков пальцев ног... Расслабляются ступни... щиколотки... икроножные мышцы... коленные суставы... бедра... Чувствуем, как будто теплая волна поднимается снизу вверх от кончиков пальцев ног до макушки... Расслабляются ягодичные мышцы и тазобедренные суставы... Затем начинают расслабляться кисти рук... запястья... предплечья...

локти... плечи... плечевые суставы... Расслабляются мышцы спины снизу вверх («веером»)... Тело как бы обмякло... стало тяжелым... неподвижным... Нет желания поднять ни руки, ни ноги... Нет желания произнести ни единого слова... Начинают расслабляться мышцы живота... грудной клетки... Расслабляются мышцы внутренних органов, очень глубоко... Дыхание становится ровным и спокойным... Воздух как будто бы сам проникает в грудную клетку без особых усилий... Очень хорошо, глубоко расслабляются мышцы шеи и языка... Расслабляются глазные яблоки... все мышцы глаз и все мышцы лица... Разглаживаются все морщинки... Лицо принимает спокойное умиротворенное выражение... И, наконец, расслабляются все мышцы головы». Погрузитесь в чувство расслабления от 3 до 20 минут [31].

Необходимы упражнения для повышения настроения и снятия стрессовых напряжений.

Упражнение «Настроение». Помогает справиться с любыми стрессами на протяжении 15 минут. Для выполнения необходимы карандаши или фломастеры, при помощи которых необходимо изложить свое состояние на бумаге, выбирая соответствующие цвета и изображения. После рисунка можно выразить эмоции словами, написав их на обратной стороне листа. Окончив выражать свое настроение, «шедевр» следует порвать, избавившись от негативных эмоций.

Упражнение «Смех». Снятию стресса помогают смех. Американский психолог Дон Пауэлл советует «Каждый день находить повод, чтобы хоть немного посмеяться». Лечебная сила смеха известна всем: смех улучшает кровообращение, пищеварение, смех помогает мозгу выделить эндорфины – природные вещества, снимающие боль [38].

Упражнение «Проблема». Для снятия эмоционального психологического состояния следует выяснить проблему, которая повлияла на его появление. После устранения или притупления раздражителя необходимо выполнить действия, помогающие достичь внутреннего спокойствия: следует принять удобное положение, расслабиться и представить свою проблему со стороны.

Эффективным способом в данной ситуации является сравнение наболевшей проблемы с более глобальными катастрофами мирового масштаба, что позволит ее минимизировать.

Игра «Стряхни». Цель: снятие эмоционального напряжения.

Инструкция: «Я хочу показать вам, как можно легко и просто привести себя в порядок и избавиться от неприятных чувств. Порой мы носим в себе большие и маленькие тяжести, что отнимает у нас много сил. Встаньте так, чтобы вокруг вас было достаточно места. И начните стряхивать ладони, локти, плечи. При этом представляйте, что как все неприятное — плохие чувства, тяжелые заботы и дурные мысли о самих себе — слетает с вас, как с гуся вода. Потом отряхните свои ноги от носков до бедер. А затем потрясите головой. Будет еще полезнее, если при этом вы будете издавать какие-нибудь звуки. Теперь отряхните лицо и прислушайтесь, как смешно меняется ваш голос, когда трясется рот. Представьте, что весь неприятный груз с вас спадает, и вы становитесь все бодрее и веселее, будто заново родились».

Арт-терапия помогает снимать напряжение: можно использовать рисование, техники с песком, вязание, вышивание, валяние и другие. Можно применить нейротерапию [35].

Музыкотерапия. Помогает при переутомлении и нервном раздражении, рекомендуем слушать: «Утро» Грига, «Полонез» Огинского; при меланхолическом настроении: ода Бетховена «К радости», Шуберта «Аве Мария»; при раздражительности: «Сентиментальный вальс» Чайковского; расслабляющее действие: Сен-Санс «Лебедь», Чайковский «Баркарола»; тонизирующее действие: «Чардаш» Кальмана, «Шербурские зонтики» Леграна и многие другие.

Техники саморегуляции. Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается воздействием человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. При помощи данных техник достигается эффект успокоения, восстановления и активизации. К способам саморегуляции

относятся смех и юмор, размышления о хорошем, релаксационные упражнения, рассматривание приятных пейзажей, фотографий, картин, прогулки на свежем воздухе, чтение стихов, прослушивание музыки и т. д.

Телесно-ориентированная терапия. Под воздействием психических нагрузок возникают напряжение и мышечные зажимы. Умение расслабиться позволяет снять нервно-психическую напряжённость и быстро восстановить силы. В этом помогут техники медитации и расслабления [39].

Корпоративы. Немаловажным ПУНКТОМ В борьбе с эмоциональным выгоранием является дружественная атмосфера в коллективе. Результаты исследований доказывают, что неформальное общение среди работников усиливает чувство причастности к общему делу, повышает мотивацию к работе. Ощущение поддержки от коллег и эмпатия также помогают противостоять эмоциональному и профессиональному выгоранию, борются с усталостью. Создать благоприятную атмосферу В коллективе возможно помощью корпоративных праздников. Совсем не обязательно дорогостоящие и тщательно организованные корпоративы, вполне достаточно ввести традицию поздравлять сотрудников с днем рождения, отмечать маленькие успехи компании, устраивать неформальные пикники и чаепития.

Следует составить некоторые рекомендации для сотрудников «Методы и приемы самопомощи».

Регулярный отдых, нужно уделять определенное время работе, определенное время досугу. Повышение эмоционального выгорания каждый раз происходит при исчезновении границ между работой и домом, когда работа занимает всю основную часть жизни. Для человека крайне важно иметь свободное от работы время.

Для этого нужно ум	еть распре	делять свое время.
Примерный план:		
Отношения и семья	[часов.
Здоровье и спорт		часов.
Работа	часов.	

Друзья и окружение		_ часов.	
Духовный рост и творч	нество		_ часов.
Отдых	_ часов.		
Итого = 24 часа [33].			

Физические упражнения (минимум три раза в неделю). Спорт способствует выходу негативной энергии, которая накапливается в результате постоянных стрессовых ситуаций. Нужно заниматься теми видами физической нагрузки, которая приносит удовольствие — прогулки, бег, велосипед, танцы, работа в огороде и т.п., в противном случае, они начнут восприниматься как скучные, малоприятные и начнутся всевозможные попытки их избежать.

Сон, способствует снижению стресса. Полноценный сон, который длится в среднем 8-9 часов. Недостаток ночного отдыха может усугубить и без того напряженное состояние. Человек выспался, когда без труда встает при первых звонках будильника, в этом случае, можно считать организм отдохнувшим.

Нужно поддерживать благоприятную обстановку на рабочем месте. На работе лучше делать частые короткие перерывы (например, каждый час по 3-5 минут), которые будут эффективнее тех, которые длятся дольше, но реже. Нужно снизить употребление продуктов, с высоким содержанием кофеина (кофе, кола, шоколад), потому что он является сильным стимулятором, который способствует стрессу. Замечено, что через три недели (в среднем) после прекращение употребления кофеиновых продуктов у человека снижается тревожность, беспокойство, боль в мышцах.

Нужно разделять ответственность, научиться отказывать. Человек, который живет по принципу «чтобы было хорошо, нужно сделать самому», неизбежно станет жертвой синдрома выгорания.

Нужно иметь хобби. Человек должен знать, что интересы помимо работы, позволяют снизить напряжение. Желательно, чтобы увлечение помогало расслабиться, например живопись, скульптуры. Экстремальные увлечения повышают эмоциональное напряжение человека, хотя некоторым людям такая смена обстановки идет на пользу.

По возможности правильно рассчитывать и распределять нагрузки.

Уметь переключать внимание. Чаще переключаться с одного вида деятельности на другой. Смена дел уменьшает психологическую нагрузку и увеличивает производительность, плюс трудовые будни перестают казаться монотонными и утомительными. Прослушивать спокойную или позитивную музыку.

Относиться проще к возникающим рабочим конфликтам [27].

Приведем пример некоторые упражнения, которые можно применять в любом месте:

Упражнение «Шарик». Необходимо выбрать воздушный шарик, который вам нравится, надуть его и написать на нем проблему или кратко описать трудную ситуацию, которую никак не получается решить, никак не получается отпустить. В течение пяти минут заряжайте его негативной энергией, путем вербализации своих чувств, всем своим отношением, ощущениями, высказываниями и т.д. и представьте, что будет, когда ее (проблемы) не станет, прочувствуйте этот момент, остановитесь на нем, определите его для себя и далее можно выполнить завершение в двух вариантах:

- 1. Отпустить в небо и понаблюдать за его полетом и почувствовать освобождение или найденное решение.
- 2. Лопнуть его со всеми чувствами и действиями, вложив все негативные эмошии.

Техника «Дыхание».

Дыхание на счет: 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна); задержка дыхания на следующие четыре счета 1-2-3-4; затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6; снова задержка на четыре счета перед следующим вдохом. Данная техника способна уже через 3-5 минут нормализовать ваше состояние и сделать его более спокойным и уравновешенным.

Упражнение «Занятие йогой».

Очень хорошо помогает йога при стрессе и различные упражнения на

растяжение мышц. Они позволяют человеку успокоиться и быстро прийти в себя. Дома вы можете выполнять следующий вариант упражнения на растяжение:

- встаньте на ноги, спину держите прямо;
- глубоко вдохните и на выдохе встаньте на носочки;
- на вдохе одновременно поднимите обе руки вверх, на выдохе опустите вниз, при этом сильно напрягая мышцы;
- затем сделайте наклон вперед, представляя, что сбрасывайте с себя все напряжение;
- в таком положении находитесь около минуты, постарайтесь в этот момент максимально расслабиться;
- потом резко вернитесь в исходное положение и начинайте трясти телом,
 как животные после купания.

Проанализируйте ситуацию и попробуйте выполнить технику позитивного мышления – «..., зато...» [25].

Так как нами выявлено, что эмоциональное выгорание взаимосвязано с эмоциональным интеллектом, предлагаем применять и упражнения для развития эмоционального интеллекта такие как:

Упражнение «Слушание». Цель: овладеть умениями эмпатического слушания; оно также вызывает сильные внутригрупповые чувства, ведет к сплоченности.

Процедура: Разделитесь на группы по 6-8 человек одного пола. Сядьте в круг. Кто-то вызывается первым занять место в центре круга (на десять минут). Если вы находитесь в центре, выскажитесь на тему «мужчина среди мужчин и среди женщин» или «женщина среди женщин и среди мужчин». Члены группы должны слушать с полным вниманием, не спорить, не перебивать говорящего. Говорите как можно дольше. Если вы не хотите использовать все десять минут, продолжайте остальное время сидеть в центре молча. Когда ваши десять минут истекут, следующий член группы занимает место в центре круга.

Упражнение «Лицедеи» Цель: приобретение умения мимического

выражения смысла информации.

Оборудование: зеркала. Тренер говорит о роли мимики в межличностной коммуникации. Психолог даёт задание выразить эмоции с помощью мимики перед зеркалом: гнев, страх, отвращение, радость, ожидание, удивление, возмущение, презрение.

Упражнение «Мои чувства». Цель: проанализировать эмоциональные схемы участников; развитие способности понимать и интерпретировать свои чувства и переживания.

Участникам на рассмотрение предлагаются ситуации, в которых эмоции и чувства являются решающим фактором при совершении человеком тех или иных поступков. Инструкция: «Поставьте себя на место этого человека. Что бы вы чувствовали? Как бы поступили?».

Упражнение «Анализ чувств». Цель: развитие навыков самоанализа; отрефлексирование доминирующих и наиболее значимых эмоциональных переживаний.

Инструкция: проанализируйте, какие чувства вы испытывали за последний месяц чаще других? Что доставляет вам самую большую радость? Каких эмоций вам в жизни не хватает? Что вас чаще всего огорчает?

Упражнение «Горячий стул». Цель: развитие аутентичности участников, развитие навыков самоконтроля, анализ чувства доверия.

Инструкция: бросается жребий. Тот, кому выпадает жребий становится хозяином «горячего стула». Все члены группы в течение 10 минут задают ему любые вопросы, на которые он должен отвечать откровенно. Желательно, чтобы в упражнении все участники побывали на «горячем стуле». Затем психолог предлагает каждому записать свои чувства на листочках (чувства, которые они испытывали в ходе упражнения, задавая вопросы и отвечая на них). Листочки собираются, и психолог зачитывает все чувства, не называя авторов.

Упражнение «Доверяющее падение». Цель: анализ способностей участников группы контролировать собственные эмоции; анализ чувства доверия, как экзистенциальной ценности личности.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить. По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения [27].

Упражнение «Что во мне?». Цель: выявить конфликтные зоны эмопиональной жизни личности.

Инструкция: «Представьте себе, что вы психический сосуд, в котором находятся разные вещества, жидкости и элементы. В каждом из вас, их более 10. Они разного цвета, разной консистенции, одних больше, других меньше. Назовите их и опишите» Задание выполняется письменно. Каждый называет эти вещества, а психолог задает вопросы: Какова их природа? Когда они родились? Какая из перечисленных вещей самая старая? Какая самая необходимая или ненужная? Какие чувства она вызывает у вас или у др. людей?

Упражнение «Доверяющий бег». Цель: самоиндукция, провоцирование эмоций, развитие импульсивности, тренировка способности «отдаваться обстоятельствам «здесь и теперь».

Группа делится на пары: ведущий и ведомый держатся за руки. Далее всем парам задаётся общий темп броуновского движения. При этом ведомые должны двигаться с закрытыми глазами, доверяя ведущему, который отвечает за то, что его ведомый ни с кем не столкнется. Удивление, страх, воодушевление возникают даже при движении в самом медленном первом темпе, а в третьем ведомые не могут удержаться от выкриков и смеха. Эмоциональный шлейф остаётся еще долгое время.

Задание «Дневник эмоций». Цель: научиться отслеживать свои эмоции и анализировать их.

Приобретите тетрадь или блокнот. Определите для себя наиболее удобное время (утро, вечер). В это время вы ежедневно будете записывать результаты работы за день. На протяжении всего дня отслеживайте, какие эмоции вы испытываете, чем вызваны эти эмоции, отслеживайте общий фон настроения. В

выбранное вами время зафиксируйте факты: какие наиболее сильные эмоции вам запомнились за сегодняшний день, в какие моменты они возникли. Запишите так же, какие ощущения возникали в теле во время переживания этих эмоций, какие мысли посещали вас в этот момент? Записывайте свои наблюдения в свободной форме или в таблице.

Упражнение «О чем сигнализирует нам негативная эмоция?».

Выберите эмоцию, которую вы считаете негативной. Которую вы не любите и всеми силами стремитесь скрыть. Вспомните ситуации, в которых у вас возникала эта эмоция. Ответьте на вопросы: Как вам кажется, с чем связано, что она появлялась именно в эти моменты? О чем она хотела вам просигнализировать? На что важное обратить внимание? Что изменится, если вы начнете прислушиваться к этой информации? Чем вам помогла эта эмоция? Что было хорошего в том, что эта эмоция возникала? Что произойдет, если вы позволите себе испытывать, а иногда и проявлять эту эмоцию?

Пока мы не признаём наличие эмоции, «не видим ее», мы не можем и хорошо видеть ситуацию в целом, то есть не обладаем достаточной информацией. И естественно, не признавая наличие какой-то эмоции, не можем с ней расстаться, она так и остается где-то внутри в виде мышечных зажимов, психологических травм и прочих неприятностей.

Упражнение «Проблемы».

Напишите список актуальных для вас сейчас проблем. Вспомните максимальное количество проблем (обратите внимание: сначала могут возникнуть некоторые трудности, а затем процесс пойдет – проблемы мы искать умеем). Теперь переформулируйте эти проблемы в цели. Следите за тем, чтобы формулировать цели позитивно, то есть, не используя частицу «не», а также слова «бросить», «прекратить», «перестать». Сформулируйте цели максимально конкретно, обязательно определите срок, к которому вы планируете их достичь. Обратите внимание, как изменилось ваше эмоциональное состояние по сравнению с тем, когда вы начинали.

Упражнение «Мотивы».

Эти простые 5 вопросов и ответов дают видение своих глубинных мотивов к действию. Как же можно определить свои мотивы? Задайте сами себе вопрос «Почему?». Причем последовательно, 5 раз. И сами на него отвечайте. Например: «Почему я хожу на работу?» Потому что это мое развитие. «Почему для меня важно развитие?» Чтобы доказать себе... «Почему мне нужно доказать себе...?» Мне важно быть достойным... «Почему мне важно быть достойным...?» Я смогу позволить себе... «Почему мне важно позволить себе...?» Чтобы чувствовать себя свободным и делать то, что я люблю.

Таблица 2.2 Техника «Окно Джохари»

_	Мне известно	Мне неизвестно	_			
Известно другим	А – открытое	В – слепое пятно	Известно другим			
	То, что я знаю о	То, чего я не знаю				
	себе и охотно	о себе, но знают				
	рассказываю	другие				
	другим					
Неизвестно	Б – скрытое	Г – неизвестное	Известно другим			
другим	То, что я знаю о	То, чего я не знаю				
	себе и не	о себе, но не				
	рассказываю	знают другие				
	другим					
_	Мне известно	Мне неизвестно	_			

Упражнение «Окно Джохари». Цель: сделать понятными для себя все четыре квадрата, но максимально расширить окна, А и Б [30].

Это непросто, и такая работа может занять всю жизнь. Окно Джохари помогает увидеть себя со стороны и избавиться от самосожаления

и самооправдания. Это квадрат, разделенный на четыре части, каждая из которых — часть информации о человеке, передаваемая во время общения. В таблице 2.2 представлены вопросы по данной техники.

Упражнение «Первое впечатление». Цель: обсуждение типичных ошибок в первичном восприятии людей.

Инструкция: участники садятся по кругу. «Вспомните, пожалуйста, тот момент, когда вы впервые увидели своего соседа слева, вспомните первое впечатление, которое у вас возникло в момент первого контакта. После того как все мы будем готовы слушать друг друга, мы по очереди выскажем эти наши первые впечатления».

Упражнение «Эстафета чувств» Цель: тренировка тактильных навыков, формирование адекватного восприятия взаимодействия с другими людьми. Реквизит: карточки с названиями чувств.

Инструкция: Игроки садятся в круг или шеренгу. Все участники, кроме первого, закрывают глаза. Первый (крайний в ряду) участник вытаскивает карточку с названием чувства. Он передает это чувство соседу, прикасаясь определенным образом (гладя, пожимая, пощипывая — в зависимости от чувства и его интерпретации) к руке соседа. Человек, «получивший» чувство, пытается осмыслить, что же он получил, а затем передать по-своему этот сигнал дальше. После этого он может открыть глаза. Когда последний участник получает тактильный сигнал, он открывает глаза и называет чувство, которое получил. После этого все игроки в обратном порядке называют, какое чувство получили они, и обсуждают причины возникших искажений.

Примеры чувств: любовь, дружба, отвращение, пренебрежение, сочувствие, злость, страх, радость, восхищение, уважение, равнодушие.

После каждой передачи чувств желательно, чтобы игроки менялись местами. При частом проведении игры необходимо время от времени обновлять карточки. После окончания игры желательно обсудить чувства участников во время игры. Обратите внимание детей на тот факт, что положительные чувства часто искажаются до отрицательных или нейтральных. А отрицательные

чувства практически никогда не превращаются в положительные [27].

Таким образом, можно будет снизить эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности ГУФСИН, т.к. их профессия наиболее подвержена стрессовым ситуациям и большому напряжению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эмоциональное выгорание сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, 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. Эмоциональный интеллект, по нашему мнению, это способность личности к познанию окружающей действительности и внутреннего мира через эмоциональные составляющие.

Симптомы эмоционального выгорания можно разделить на три больших группы: Психологическое или моральное истощение, когнитивное или умственное истощение и физиологическое. Существуют и разные признаки эмоционального выгорания и стадии развития. Процесс возникновения и развития эмоционального выгорания напрямую зависит от внутренних, субъективных факторов — индивидуально-психологические особенности личности профессионала и внешних, объективных, связанных с самой деятельностью.

службы ГУФСИН Специфика государственной сотрудников обуславливается Законом Российской Федерации «Об уголовно-исполнительной системе». Объектом деятельности сотрудников ГУФСИН являются осужденные, поэтому учет этого фактора является центральным в поступках и действиях персонала. Отсюда вытекает ряд специфических требований к осуществлению его имеющих психологическое содержание: деятельности, формировать направленность на другого человека; развивать практические умения и навыки познавать личность осужденного; развивать память на других людей, то есть помнить фамилии, лица, знать их особенности; помнить, что человек всегда находится среди других людей в группах, значимых для них и не значимых.

Деятельность сотрудника ГУФСИН отличается от других видов, прежде всего своим правовым характером, который предопределяет и ее психологическое своеобразие. Сотрудники различных отделов ФСИН имеют перед собой различные задачи, в соответствии с этим, они выполняют различные, специфические для каждого отдела виды деятельности.

Основными причинами эмоционального выгорания y сотрудников ГУФСИН являются разнообразия монотонность И отсутствие профессиональной сотрудника пенитенциарной деятельности усиленное тем, что необходимо постоянно соблюдать протокол общения и поведения с осужденными и с должностными лицами, что сдерживает эмоции специалиста и заставляет его психику искать защитные механизмы выплеска эмоций. Если же такой механизм не найден, то человек пребывает в подавленном состоянии, что негативно сказывается на его профессиональной деятельности и экстраполируется на другие жизненные сферы. Существенной особенностью деятельности сотрудника ГУФСИН является конфликтный характер тех ситуаций, на фоне которых развертывается и протекает служба сотрудников.

Во второй части нашей работы, проведено эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН. В исследовании приняли участие 37 сотрудников. Нами применены следующие методики: методика «Эмоционального выгорания» автор В. В. Бойко; опросник «Эмоционального интеллекта» автор Д. В. Люсин; ранговая корреляция Спирмена.

Исследование показало, что общий уровень эмоционального интеллекта наиболее выражен средний уровень 38% и высокий 32%. Данные сотрудники в своей деятельности и в жизни хорошо понимают и определяют свои эмоции и эмоции окружающих их людей. Так же они способны и управлять ими. Они контролируют свои эмоции и все это положительно влияет на межличностные отношения в коллективе и окружающими, на успешность в работе, здоровье и т.д. 30% имеют низкий общий уровень эмоционального интеллекта. Они не

любят проявлять себя, менее общительны, менее сдержанны в эмоциях, особенно в конфликтных ситуациях. У 11 респондентов испытываю эмоциональное выгорание, сопоставив данные результатов по эмоциональному интеллекту, эти респонденты имеют и сниженный эмоциональный интеллект. Ранговая корреляция Спирмена выявила прямую взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.

Таким образом, наша гипотеза подтвердилась, что низкий эмоциональный интеллект приводит к возникновению эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.

Проанализировав результаты, мы разработали рекомендации для штатного психолога по профилактики эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН, в которые вошли примеры разных упражнений, методик и техник.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Александрова, Н. П. К вопросу о сущности понятия «эмоциональный интеллект» / Н. П. Александрова // Вестник РУДН. 2019. № 1. С. 71-75.
- 2. Алешина, А. Эмоциональный интеллект / А. Алешина. Москва : Манн-Иванов-Фербер, 2018. 264 с.
- 3. Ананьева, Е. О. Актуальные психологические проблемы эмоционального выгорания у сотрудников уголовно-исполнительной системы и современные пути их решения / Е. О. Ананьева, П. В. Ивлиев // Прикладная юридическая психология. 2021. № 2(55). С. 126-133.
- 4. Андреева, И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии и психотерапии / И. Н. Андреева, А. С. Савкова Новополоцк : ПГУ, 2019. 388 с.
- 5. Бар-Он, Р. Эмоциональный коэффициент / Р. Бар-Он. Москва : Смысл, 2019. 197 с.
- 6. Барисо, Дж. EQ. Эмоциональный интеллект на практике/ Дж. Барисо. Москва: Эксмо, 2019. 150 с.
- 7. Бойко, В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. Санкт-Петербург : Сударыня, 2020. 32 с.
- 8. Васильев, В. Юридическая психология / В. Васильев. Санкт-Петербург : Питер, 2018.-656 с.
- 9. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова. 3-е переизд. – Санкт-Петербург: Питер, – 2018. – 336 с.
- 10. Гарскова, Г. Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию / Г. Г. Гарскова // Ананьевские чтения: тез. науч.-практ. конф.;редкол.: А. А. Крылов. Санкт-Петербург : Питер, 2018. С. 25-26.
- 11. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему эмоциональный интеллект может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман. Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2019. 560 с.

- 12. Даниличева, Т. П. Коммуникативные навыки сотрудников УИС и успешное профессиональное развитие / Т. П. Даниличева // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2019. №2. С. 54-56.
- 13. Димитров, А. В. Основы пенитенциарной психологии / А. В. Димитров. Москва : Московский психолого-социальный институт, 2018. 176 с.
- 14. Ежова, О. Н. Эмоциональное выгорание сотрудников пенитенциарных учреждений с различным сроком службы в УИС / О. Н. Ежова // Преступление и наказание: теоретическое моделирование, законодательное закрепление, правоприменительная практика: материалы Международной научнопрактической конференции. Самара: Самарский юридический институт ФСИН России, 2019. Т. 2. С. 99-105.
- 15. Закон РФ «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы», в ред. Федеральных законов от 15.06.1996 N 73-Ф3, статья 1.
- 16. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. Санкт-Петербург : Питер, 2018. С. 242-244.
- 17. Карпов, А. В. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А. В. Карпов, А. С. Петровская. Ярославль: ЯрГУ, 2018. 344 с.
- 18. Катунин, А. П. Эмоциональное выгорание / А. П. Катунин // Молодой ученый. 2020. № 18 (308). С. 399-401.
- 19. Каляшин, А. В. О развитии государственной службы в учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы / А. В. Каляшин // Вопросы правоведения. 2019. №5 (21). С. 316-327.
- 20. Киселева, Т. С. Эмоциональный интеллект как жизненный ресурс и его развитие у взрослых: автореферат дисс. канд. психол. наук / Т. С. Киселева. Москва, 2019. 26 с.
- 21. Королева, Е. Г. Синдром эмоционального выгорания / Е. Г. Королева // Практикующему врачу. Журнал ГрГМУ, 2018. № 3. С. 108-111.

- 22. Люсин, Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова.// Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования Москва : Институт психологии РАН, 2018. С. 29-36.
- 23. Майер, Д. Д. Эмоциональный интеллект: теория, выводы и последствия / Д. Д. Майер, П. Саловей, Д. Р.Карузо. Москва: Наука, 2019. 344 с.
- 24. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются:
 практикум по социальной психологии / К. Маслач. Санкт-Петербург: Питер.
 2018. 528 с.
- 25. Мун, Т. В. Эмоциональный интеллект, эмоциональное истощение и производительность труда / Т. В. Мун. Москва : Знание, 2019. 361 с.
- 26. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал.- 2021. №1. С. 16-21.
- 27. Панкратова, А. А. Эмоциональный интеллект / А. А. Панкратова // Психологические исследования. 2020. 255 с.
- 28. Петровский, А. В., Ярошевский М. Г. Краткий психологический словарь / А. В. Петровский. Ростов-на-Дону : Феникс, 2018. 355 с.
- 29. Писарев, О. М. Основы психологии в деятельности сотрудников уголовно-исполнительной системы / О. М. Писарев. Москва : Смысл, 2019. 162 с.
- 30. Поздняков, В. М. Особенности профессионального выгорания у сотрудников уголовно-исполнительной системы на различных этапах прохождения службы / В. М. Поздняков, М. А. Черкасова // Прикладная юридическая психология. 2018. № 1. C. 22-31.
- 31. Робертс, Р. Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р. Д. Робертс // Психология. 2018. № 4. С. 3-26.
- 32. Ронгинская, Т. П. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. Москва : Наука, 2020. Т. 23. № 3. С. 85-95.

- 33. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубенштейн. Москва: Питер, 2019. 341 с.
- 34. Сергеева, А. Синдром эмоционального сгорания / А. Сергеева Москва : Смысл, 2019. 255 с.
- 35. Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания сотрудников ФСИН / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. 2018. №7. С. 3-9.
- 36. Стивен, Дж. Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи / Дж. Стивен. Москва : Букс, 2018. 384 с.
- 37. Столяренко, А. М. Прикладная юридическая психология / А. М. Столяренко. Москва : Наука, 2020. 244 с.
- 38. Трунов, Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме в психологии / Д. Трунов // Журнал практического психолога. Москва : МГУ, 2018. С. 84-89.
- 39. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» в профессиии / Т. В. Форманюк // Вопросы психологи. 2019. № 6. С. 34-56.
- 40. Шукаева, Е. С. Обязанности государственных служащих ФСИН России: установление, регулирование, исполнение / Е. С. Шукаева // Ведомости уголовно-исполнительной системы. 2019. №6 (133). С. 30-34.

Опросник эмоционального интеллекта

- 1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть
- 2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения
 - 3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица
 - 4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение
- 5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника
 - 6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю
 - 7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди
 - 8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться
 - 9. Я умею улучшить настроение окружающих
 - 10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую
 - 11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов
 - 12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки
 - 13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей
 - 14. Когда я злюсь, я знаю, почему
 - 15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации
 - 16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком
 - 17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии
 - 18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим
 - 19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть
 - 20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние
 - 21. Я контролирую выражение чувств на своем лице
 - 22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство
 - 23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций
 - 24. Если надо, я могу разозлить человека
 - 25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние
 - 26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю
 - 27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это
 - 28. Я знаю как успокоиться, если я разозлился
 - 29. Можно определить, что чувствует человек, по звучанию его голоса

Окончание приложения 1

- 30. Я не умею управлять эмоциями других людей
- 31. Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда
- 32. Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые
- 33. Мне трудно справляться с плохим настроением
- 34. Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает
- 35. Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям
- 36. Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями
- 37. Я умею контролировать свои эмоции
- 38. Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно
- 39. По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую
- 40. Если близкий человек плачет, я теряюсь
- 41. Мне бывает весело или грустно без всякой причины
- 42. Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей
- 43. Я не умею преодолевать страх
- 44. Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает
- 45. У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить
- 46. Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются

Методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко

- 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
- 5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения хорошего или плохого.
 - 6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
- 7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
- 8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
- 9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
 - 10. Моя работа притупляет эмоции.
- 11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
 - 12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
 - 13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
 - 14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
 - 15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
- 16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
- 17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
 - 18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
 - 19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
- 20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
 - 21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
 - 22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
 - 23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

- 24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
 - 25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
- 26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
 - 27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
- 28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
- 29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
- 30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: не делай людям добра, не получишь зла.
 - 31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
- 32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
- 33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
 - 34. Я очень переживаю за свою работу.
- 35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
- 36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает 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. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
- 40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
 - 41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
 - 42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно.
- 43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
 - 44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

- 45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
- 46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души. 47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-
- 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.

нибудь плохого.

- 53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).
- 54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
 - 55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
 - 56. Я часто работаю через силу.
 - 57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
 - 58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
- 59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
 - 60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
 - 61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
- 62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
 - 63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
 - 64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
- 65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
 - 66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
 - 67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
 - 68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

- 69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
- 70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
 - 71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
 - 72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
 - 73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
- 74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
 - 75. Моя карьера сложилась удачно.
 - 76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
 - 77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
- 78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
- 79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
- 80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
 - 81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
- 82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.
- 83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
 - 84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Приложение 3 $\mbox{Табл.1, п.3}$ Результаты исследования респондентов по методике эмоционального интеллекта Д. В. Люсин

№	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	МΠ	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	ОЭИ
респондента										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	31	45	34	42	16	15	18	17	10	76
2.	42	18	40	50	23	19	17	15	16	90
3.	43	46	43	46	25	18	18	17	11	89
4.	41	50	43	48	23	18	20	18	12	91
5.	37	41	41	37	23	14	18	13	10	78
6.	55	61	55	61	30	25	25	19	17	116
7.	43	51	43	51	25	18	18	16	17	94
8.	33	35	40	28	23	10	17	13	5	68
9.	43	49	41	51	24	19	17	16	16	92
10.	45	46	40	49	25	20	17	16	13	91
11.	30	35	37	28	19	11	18	13	4	65
12.	46	49	46	49	28	18	18	18	13	95
13.	48	44	48	44	29	19	19	15	10	92
14.	40	47	44	43	24	16	20	16	11	87
15.	46	47	47	46	29	17	18	16	13	93
16.	55	61	55	61	30	25	25	19	17	116
17.	48	44	47	45	29	19	18	16	10	92
18.	34	35	39	30	22	12	17	13	5	69
19.	42	43	39	45	22	19	17	15	11	84
20.	28	35	34	29	17	11	17	13	5	63
21.	42	46	40	48	23	19	17	16	13	88
22.	34	40	41	33	24	10	17	13	10	74
23.	23	38	32	29	15	8	17	17	4	61
24.	43	47	43	47	25	18	18	16	13	90
25.	46	48	46	48	28	18	18	17	13	94
26.	33	43	38	38	21	12	17	16	10	76
27.	43	44	43	44	25	18	18	13	13	87

Окончание приложения 3

Окончание табл. 1, п. 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
28.	30	36	38	28	20	10	18	13	5	66
29.	54	61	55	60	30	24	25	19	17	115
30.	41	43	40	44	23	18	17	13	13	84
31.	54	57	52	59	30	24	22	19	16	111
32.	41	53	45	49	23	18	22	18	13	94
33.	33	43	38	38	21	12	17	13	13	76
34.	43	54	50	47	25	18	25	16	13	97
35.	42	54	49	47	24	18	25	16	13	96
36.	42	38	41	39	25	17	16	16	6	80
37.	41	51	47	45	22	19	25	13	13	92

Примечание: МЭИ – Межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – Внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – Понимание эмоций; УЭ – Управление эмоциями; МП – Понимание чужих эмоций; МУ – Управление чужими эмоциями; ВП – Понимание своих эмоций; ВУ - Управление своими эмоциями; ВЭ – Контроль экспрессии; ОЭИ – Общий показатель эмоционального интеллекта

 $\label{eq: 1.4} Таблица\ 1,\ \pi.\ 4$ Результаты респондентов по тесту «Эмоциональное выгорание» В. В. Бойко

Приложение 4

No॒	Напряжение					Резист	сенция	Истощение						
респондентов														
	ППО	НО	3К	ТД	НЭИР	ЭНД	РСЭЭ	РПО	ЭД	ЭО	ЛО	ППН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1.	29	14	9	15	9	13	9	8	8	11	9	14		
2.	19	9	4	9	10	5	4	30	28	15	9	9		
3.	20	9	6	20	14	7	16	14	20	11	25	15		
4.	19	9	9	19	10	10	12	10	28	9	9	9		
5.	20	15	5	18	10	11	11	16	7	11	4	5		
6.	15	21	9	15	9	6	10	14	3	6	10	11		
7.	19	15	7	20	15	15	21	10	4	4	6	6		
8.	19	16	7	19	15	12	7	8	30	11	9	11		
9.	10	8	9	10	5	5	4	30	29	30	9	9		
10.	15	24	9	15	6	7	30	6	30	9	9	15		
11.	17	18	7	20	16	8	11	30	5	12	5	8		
12.	5	9	3	5	7	9	4	5	15	30	9	14		
13.	30	9	9	14	10	5	3	5	30	9	9	9		
14.	11	21	9	22	18	4	20	20	16	11	4	14		
15.	2	5	6	5	8	6	2	7	30	11	2	14		
16.	21	4	4	5	5	4	8	6	9	30	15	11		
17.	2	5	7	13	11	5	30	4	3	7	5	15		
18.	11	30	9	9	5	7	16	30	21	15	20	11		
19.	5	5	8	5	5	8	7	5	8	11	8	4		
20.	15	20	8	21	12	3	6	2	30	9	8	9		
21.	13	5	5	6	4	4	2	4	12	17	5	11		
22.	8	4	6	13	10	1	5	3	8	9	6	7		
23.	5	7	1	5	4	2	10	30	20	9	15	9		
24.	15	7	9	30	16	6	4	7	30	11	9	79		
25.	14	5	6	7	5	4	4	8	5	2	4	7		
26.	8	7	7	7	6	5	6	8	29	9	9	9		

Окончание приложения 4

Окончание табл. 1, п. 4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
27.	12	3	4	14	17	4	12	30	20	19	21	15
28.	11	7	8	8	7	6	5	9	6	11	5	1
29.	15	9	9	30	17	2	9	8	7	11	6	7
30.	5	5	8	8	8	8	11	5	8	4	4	8
31.	15	9	9	21	17	4	7	5	20	21	20	11
32.	11	7	6	8	7	5	7	4	8	5	6	11
33.	5	6	2	12	18	5	10	1	8	6	7	2
34.	11	9	9	30	5	0	7	1	20	21	15	8
35.	6	7	9	9	6	2	7	2	30	21	15	4
36.	4	5	2	15	5	1	8	3	30	11	9	9
37.	11	9	9	30	5	5	7	30	21	20	12	15

Примечание: ППО – Переживание психотравмирующих обстоятельств; НС – Неудовлетворенность собой; ЗК – Загнанность в клетку; ТД – Тревога и депрессия; НИЭР – Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; ЭНД – Эмоционально- нравственная дезориентация; РСЭЭ – Расширение сферы экономии эмоций; РПО – Редукция профессиональных обязанностей; ЭД – Эмоциональный дефицит; ЭО – Эмоциональная отстраненность; ЛО – Личностная отстраненность (деперсонализация); ППН – Психосоматические и психовегетативные нарушения

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

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология

Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу Студентки Болтус Марии Владимировны группы у 259-юп (Ф.И.О. полностью)

на тему «Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН»

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на $\underline{60}$ странице, содержит приложения на $\underline{8}$ страницах.

- 1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы: актуальность исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и выгорания состоит в том, чтобы найти внутренние ресурсы для снижения эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН. Новизна научного исследования состоит в разработке рекомендаций по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН. Практическая значимость научного исследования состоит в том, что есть потребность в профилактике эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН
- 2. Логическая последовательность: материал в выпускной квалификационной работе изложен с соблюдением внутренней логики, между разделами прослеживается логическая взаимосвязь.
- 3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: выводы, представленные в работе аргументы в полном объеме и логично проистекают из тезисов, изложенных в тексте дипломной работы.
- 4. Полнота проработки литературных источников: обработано достаточно большое количество научного материала, на высоком теоретическом и эмпирическом уровне проведено исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.
- 5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: выпускная квалификационная работа оформлена согласно предъявленным к ней требованиям, иллюстрационный материал и приложения выполнены. Полученные результаты исследования проиллюстрированы в графиках, в таблицах. Приложение содержит подробное описание методик, использованных при исследовании.

- 6. Положительные стороны работы: автор работы показала отличный уровень владения теоретическими положениями по теме исследования, показала способность на основе проведенного исследования анализировать полученные данные, а также составление рекомендаций на основе полученных результатов по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.
- 7. Недостатки работы: выявлены несущественные недостатки выпускной квалификационной работы, а именно автор выпускной квалификационной работы недостаточно описывает механизмы внедрения предложенных рекомендаций в практику психологической службы. Однако выявленные недостатки не влияют на качество исследования по данной теме.
- 8. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: все компетенции отработаны в полном объеме и сформированы на высоком уровне.
- 9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: предложенные автором профилактические мероприятия, в которые включены разные методы и упражнении для снижения нервно-психического и физического напряжения, рекомендованы к использованию.
- 10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает (оценка прописью)

присвоения квалификации бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы Потапова Екатерина Вадимовна, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии развития и консультирования, СФУ.

«<u>09</u>» <u>02</u> 2023г.

Полинсь реценаента)

C persenguéer ognanouneur Forryc ul.B. Forf 09.02. 20232,

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

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология
Выпускающая кафедра психологии

OТЗЫВ на выпускную квалификационную работу

Студентки <u>Болтус Марии Владимировны</u> группы <u>у 259-юп</u> (Ф.И.О. полностью)

на тему «Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН»

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на <u>60</u> странице, содержит приложения на <u>8</u> страницах.

- 1. Актуальность и значимость темы: не смотря на достаточную изученность проблемы эмоционального выгорания среди сотрудников ГУФСИН, актуальность и значимость исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания состоит в том, чтобы найти внутренние ресурсы для снижения эмоционального выгорания у сотрудников ГУФСИН.
- 2. Логическая последовательность: материал в выпускной квалификационной работе изложен последовательно и логично, между разделами прослеживается логическая взаимосвязь.
- 3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: представленные выводы в работе аргументированы и соответствуют теоретической и практической составляющей работы.
- 4. Полнота проработки литературных источников: в выпускной квалификационной работе показан отличный уровень владения теоретическим материалом по выбранной теме исследования. Теоретический материал проанализирован в полном объёме.
- 5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: выпускная квалификационная работа, иллюстрационный материал

оформлены согласно предъявленным к ним требованиям, графики и приложениями выполнены.

- 6. Положительные стороны работы: были разработаны рекомендации по профилактике эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН, в которые включены разные методы и упражнении для снижения нервно-психического и физического напряжения.
- 7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: работа выполнена автором самостоятельно, в полном объёме.
- 8. Недостатки работы: выявлены несущественные недостатки выпускной квалификационной работы, а именно автор выпускной квалификационной работы недостаточно описывает механизмы внедрения предложенных рекомендаций в практику психологической службы. Однако выявленные недостатки не влияют на качество исследования по данной теме.
- 9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: все компетенции отработаны в полном объеме и сформированы на высоком уровне.
- 10. Выпускная квалификационная работа <u>соответствует</u> установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и <u>может быть</u> рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки <u>«отлично».</u>

(оценка прописью)

Руководитель выпускной квалификационной работы Спиридонова М.С., канд. биол. наук, доцент кафедры психологии.

«<u>10</u>» <u>02</u> 20<u>23</u>г.

(подрись руководителя)

C orzabben greakomene herrye et.B. Theef 10.02, 20132.



Обработан файл:ВКР Болтус М.В. Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.pdf.

Год публикации: 2023.

Оценка оригинальности документа - 77.64%

13.02.2023 2. Freezyc Ul. B. Freef

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

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электроннобиблиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. A, Borezyc Mapeur Bragueregrobus
(фамилия, имя, отчество полностью)
студент (ка) группы <u>435 101</u> факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП
воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном совеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную
квалификационную работу бакалавра на тему "Иселедование взаниевовения энефионологовеного интеллекто и энеферонолого волорошемер
ungernento u suerogerouarebreoro borropareres
Cothillulkob 194CH4
1 .
в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«<u>13</u>» OL 2013r.

(подлись)

Предприятие ФКУ ЛИУ-37 ГУФСИН России по Красноярскому краю Юридический адрес: 662500, Россия, Красноярский край, г. Сосновоборск, ул. Заводская, 12, к. 1 Тел, факс +7 (391) 312-16-16 e-mail: kanc-oik40@24.fsin.su

Ректору АНО ВО СИБУП В.Ф. Забуге

ЗАЯВКА

Организация просит направить студентку Болтус Марию Владимировну, группы у 259-юп для проведения исследования на тему «Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН».

«Il» Moulpe 2027.

К.А. Вернер

Предприятие ФКУ ЛИУ-37 ГУФСИН России по Красноярскому краю Юридический адрес: 662500, Россия, Красноярский край, г. Сосновоборск, ул. Заводская, 12, к. 1 Тел, факс +7 (391) 312-16-16 e-mail: kanc-oik40@24.fsin.su

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Болтус Марии Владимировны, студентки группы у 259-юп по теме «Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН» внедрены в деятельность организации. Материалы будут использованы психологом учреждения для проведения профилактических мероприятий, направленных на снижение эмоционального выгорания сотрудников ГУФСИН.

Ганальник

«10 » grelpang 20-13 r.

А. Вернер