Содержание тренинга.

Занятие 1.

Тема: «Профилактика синдрома профессионального выгорания – проблема современности».

Цель: познакомить с понятием «профессиональное выгорание», его причинами, стадиями, способами профилактики.

Форма проведения: лекция с элементами тренинга, входная диагностика.

Оборудование: опросник «Психологическое выгорание», тест «Состояние вашей нервной системы», листы бумаги А 4, простые карандаши, ручки, музыкальный центр, диски с инструментальной музыкой.

Вводная часть.

Ведущий: представляет себя, называет цель и план занятия, сообщает необходимую дополнительную информацию участникам.

Упражнение 1. «Поза Наполеона»

Участникам показывается три движения: руки скрещены на груди, руки вытянуты вперед с раскрытыми ладонями и руки сжаты в кулаки. По команде ведущего: «Раз, два, три!», каждый участник одновременно с другими должен показать одно из трех движений (какое понравится). Задача в том, чтобы вся группа или большинство участников показали одинаковое движение.

Комментарии для ведущего.

Это упражнение показывает, насколько группа готова к работе. Если большинство показали ладони, значит, они готовы к работе и достаточно открыты. Кулаки показывают агрессивность, поза Наполеона – некоторую закрытость или нежелание работать. Также это упражнение может использоваться для сплочения группы.

Основная часть.

Ведущий.

Римский император Диоклетиан после 20 лет успешного расширения империи, подавления восстаний и окультуривания варваров плюнул на все и уехал в деревню – выращивать капусту, как утверждали злые языки. Последующие 16 с лишним столетий неблагодарные потомки считали древнего римлянина заурядным сумасшедшим, и только недавно психиатры поставили ему точный диагноз – император сгорел на работе.

Синдром профессионального выгорания – это состояние психического, эмоционального и физического изнеможения, проявляющееся в профессиях группы «человек – человек». СПВ – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, - всех, чья деятельность невозможна без общения. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслак назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание – плата за сочувствие». [23]

|  |
| --- |
| С  И  М  П  Т  О  М  Ы  СПВ |

чувство хронической усталости

рост заболеваемости

раздражительность

нарушение сна, аппетита

тревожность

негативное отношение к клиентам

оскудение репертуара рабочих действий

потеря интереса к профессиональным

достижениям

Эти симптомы можно объединить в три группы:

1. Истощение как чувство опустошенности, усталости и «сухости» человека при его общении с другими людьми.

2. Деперсонализация, которая предполагает негативное или безразличное отношение к клиентам.

3. Редукция, которая проявляется в возникновении чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней, снижение стремления к профессиональной саморегуляции. [39]

Причины возникновения синдрома профессионального выгорания.

1. Длительная нагрузка на основные анализаторы (слух, зрение и т.д.), концентрация внимания, память, большой объем информации, соучастие эмоций и интеллекта и как следствие нервно – психическое и физическое напряжение.

2. Этика общения (рамки общения). Человек не выбирает себе тех, с кем он взаимодействует. По этическим соображениям эмоциональная «разрядка» невозможна. Накапливание отрицательных эмоций ведет к истощению эмоционально – этических и личностных ресурсов.

Три условия (фактора) профессионального выгорания.

Личностный фактор

Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения, автономия и уровень контроля со стороны руководства. Если специалист чувствует значимость своей деятельности, то он становится достаточно неуязвимым по отношению к эмоциональному сгоранию. Если же работа выглядит в его собственных глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствует также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих и недостаток автономности, самостоятельности.

Ролевой фактор

Исследования показали, что на развитие выгорания существенно влияют конфликт ролей и ролевая неопределенность, а также профессиональные ситуации, в которых совместные действия сотрудников в значительной степени не согласованы: отсутствует интеграция усилий, но при этом присутствует конкуренция. А вот слаженная, согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности как бы предохраняет работника социально – психологической службы от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше.

Организационный фактор

На развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределенная (нечеткость функциональных обязанностей) либо не получающая должной оценки. При этом негативно сказывается не раз подвергавшийся критике стиль руководства, при котором шеф не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность (по принципу «инициатива наказуема») и тем самым лишает его чувства ответственности за свое дело и осознания значимости, важности выполняемой работы. [26, 39]

Группы риска.

Какие работники составляют группу риска в том случае, когда мы говорим о профессиональном выгорании?

I группа

Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Это:

- руководители

- менеджеры по продажам

- медицинские работники

- социальные работники

- консультанты

- преподаватели и т.п.

Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально – психологические особенности, которые не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт.

II группа

Люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Это – женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

III группа

Работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. Также работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

IV группа

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

V группа

Жители крупных мегаполисов, которые находятся в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах. [26]

Стадии профессионального выгорания.

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии.

Первая стадия

- начинается приглушение эмоций, сглаживания остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но скучно и пусто на душе;

- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;

- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Оставьте меня в покое!»

- наблюдаются отдельные сбои на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, сбои выполнении каких – либо двигательных действий. Из–за боязни ошибиться, это сопровождается повышенным контролем и многократной проверкой выполнения рабочих действий специалистом на фоне ощущения нервно – психической напряженности.

Вторая стадия

- возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;

- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов – вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень;

- у специалиста падает интерес к работе, к общению (желание «никто бы меня не трогал»);

- происходит нарушение сна, головные боли по вечерам;

- повышается раздражительность;

- увеличивается число простудных заболеваний.

Третья стадия (личностное выгорание)

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

- проявляется полная потеря интереса к работе, эмоциональное безразличие, отупение, нежелание видеть людей и общаться с ними, ощущение постоянного отсутствия сил;

- появление хронических заболеваний (сердечно – сосудистая система, желудочно – кишечный тракт). [33]

Профилактика и психологическая помощь.

1. Физическая и психологическая направленность:

- освоение разных способов снятия напряжения и различных способов саморегуляции (психическая саморегуляция)

2. Формация и стереотипизация:

- развитие творческого подхода к деятельности;

- креативность (нестандартный подход к делу стандартному);

- восстановление смысла работы (получение обратной связи о своей деятельности)

3. Умение общаться с людьми:

- взаимодействие и взаимообмен (тренинг эффективного взаимодействия);

4. Получение энергии и пространства от природы.

Качества, помогающие специалисту избежать

профессионального выгорания.

Во-первых:

- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни);

- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Во-вторых:

- опыт успешного преодоления профессионального стресса;

- способность конструктивно меняться в напряженных условиях;

- высокая мобильность;

- открытость;

- общительность;

- самостоятельность;

- стремление опираться на собственные силы.

В-третьих:

способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистические установки и ценности – как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще. [26]

Психическая саморегуляция.

Одним из наиболее эффективных способов профилактики синдрома профессионального выгорания является саморегуляция. Саморегуляция может осуществляться как непроизвольно (то есть, на уровне функционирования естественных природных механизмов, без участия сознания), так и произвольно, с участием сознания. Этот второй вид саморегуляции обычно называют психической саморегуляцией.

Психическая саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Осуществляется саморегуляция с помощью естественных или специально сконструированных приемов и способов.

В результате саморегуляции могут возникнуть три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);

- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);

- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Современная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накоплениям остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Важно разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса специалист уже владеет, но делает это бессистемно, от случая к случаю, не осознавая, что они являются «техникой безопасности» для его работы. Затем осознать их. Перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному использованию в целях управления своим состоянием. А затем освоить способы психической саморегуляции или самодействия. [39]

Упражнение 2. «Мозговой штурм по созданию банка естественных способов саморегуляции»

Участники по очереди называют способы, которые они используют в своей жизни для выхода из стрессовой ситуации или для оказания себе самопомощи в трудных жизненных ситуациях. Способы оформляются на доске или ватмане. Ведущий обобщает полученные данные и делает вывод.

Диагностика уровня психического выгорания педагогов

Опросник психического выгорания педагогов и воспитателей (К. Маслак модифицированный Водопьяновой, см. приложение) в контексте программы является наиболее качественной и удобной измерительной процедурой. Проводится после лекции и на заключительном тренинге.

Комментарии для ведущего.

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

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

Проведение опроса не требует соблюдения особых условий. Однако чтобы снизить влияние на результаты опроса случайных факторов, необходимо обеспечить нормальный уровень освещенности в помещении, где проводится опрос и полностью исключить посторонний шум. Нельзя допускать, чтобы опрос проводился в условиях дефицита времени. Если в ходе работы у испытываемых появляются вопросы, необходимо быть готовым ответить на них. При групповом опросе количество испытуемых не должно превышать 20 человек. При этом каждый должен занимать отдельный стол и самостоятельно работать над опросником. Не допустимо проводить опрос путем зачитывания вслух для всей группы испытуемых утверждений опросника.

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

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

Порядок обработки полученных результатов.

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

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

Субшкала «Эмоциональное истощение».

Высокий уровень свидетельствует о наличии чувства усталости и эмоциональной пустоты, депрессивного настроения. У педагога отсутствует желание идти на работу, он физически и психологически не способен работать полный рабочий день, появляется раздражительность и холодность по отношению

к окружающим людям, могут появиться симптомы физического здоровья (головные боли, бессонница.

Низкий уровень говорит об обратных процессах. Педагог может длительное время продуктивно работать, не испытывая усталости. Он полон оптимизма и энергии, активен в контактах с окружающими людьми.

Субшкала «Деперсонализация».

Высокий уровень свидетельствует о нежелании педагога взаимодействовать с окружающими людьми. Это проявляется в уменьшении контактов с коллегами, появлении чувства раздражительности и нетерпимости в общении с воспитанниками и учениками. Появляются излишняя конформность, чувство зависимости, повышается негативизм, скепсис, а порой и проявление циничности, раздражительности и нетерпимости при общении с воспитанниками. Проявляется равнодушие к бедам и проблемам коллег и воспитанников.

Низкий уровень показывает нацеленность педагога на взаимодействие с окружающими людьми. Он имеет обширные контакты с учениками и воспитанниками. Охотно принимает проблемы окружающих на себя и стремиться помочь в их разрешении.

Субшкала «Редукция личных достижений».

Высокий уровень говорит об отсутствии у педагога интереса к работе, о снижение уровня самооценки (низко оценивают успехи своей собственной работы и степень своей профессиональной компетентности), о проявлении негативного отношения к работе, о снижении творческой активности профессионализма и продуктивности работы. Проявляется незаинтересованность в результатах своего труда, нежелание совершенствовать свою профессиональную деятельность.

Низкий уровень свидетельствует о включенности в работу, о заинтересованности в результатах своего труда, о желании постоянно совершенствовать свое профессиональное мастерство. Степень оценки своей успешности и профессиональной компетентности достаточно высока. Свою профессию и собственный вклад оценивают положительно.

Таким образом, если испытуемый имеет высокий уровень выгорания по всем трем субшкалам, то можно говорить о высоком уровне психического выгорания педагога. Кроме того, методика позволяет увидеть ведущие симптомы выгорания. Дальнейшим шагом может стать психокоррекция и профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. [24]

Кроме классических методик можно дополнять исследование выгорания современными методиками типа: «Состояние вашей нервной системы по К. Либельт» (см. Приложение), опросниками по определению стрессоустойчивости и др.

Заключительная часть.

Цель:

Упражнение 1. «Мнение»

Ведущий предлагает участникам ответить на вопросы, передавая мягкую игрушку.

1. С какими чувствами вы заканчиваете нашу встречу?

2. Что нового и важного вы сегодня узнали?

Упражнение 2. «Подведение итогов»

Комментарии для ведущего.

Ведущий обобщает итоги дня, выделяет главные аспекты лекции, настраивает участников на следующие занятия, которые будут проходить в режиме тренингов, решает организационные задачи.