

мест, где можно получать заработную плату и получать её стабильно, чем в других местах работы.

Библиографический список:

*Шapiro С.А.* Мотивация и стимулирование персонала. Москва: ГроссМедиа, 2005. 224 с.

***Е.А. Тихомирова***  
***Владимир,***  
***Владимирский государственный***  
***университет им. А. Г. и Н. Г. Столетовых***

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ КОРРЕКЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ ПО СНИЖЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ЗАО «СВЯЗНОЙ-ЛОГИСТИКА»**

В современной структуре экономических отношений деятельность сотрудников сотовой связи носит сложный, многоплановый характер. Их профессиональная деятельность отличается исключительной сложностью, представляя собой единство объективных и субъективных переменных, требований к технологической и коммуникативной компетентности.

Деятельность сотрудников ЗАО «Связной логистика» характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством внешних факторов, широкой сетью контактов разного уровня, преобладанием непосредственного речевого (устного) общения с другими людьми, тем самым детерминируя наличие различных стрессогенных ситуаций, которые создают предпосылки для возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Синдром эмоционального выгорания рассматривается многими авторами как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом основными предрасполагающими факторами выгорания являя-

ются продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряженных межличностных отношений.

В связи с этим большинство авторов склоняются к мнению, что синдром выгорания наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий — профес-сий системы «человек — человек». [1]

Очень важно проводить профилактическую и коррекционную работу по снижению уровня эмоционального выгорания.

Исходя из актуальности исследования целью нашей работы явилась оценка эффективности коррекционной программы по снижению эмоционального выгорания сотрудников ЗАО «Связной – логистика».

Для достижения цели эмпирического исследования нами использовался комплекс диагностических методов: наблюдение, беседа, метод экспертных оценок, тестовый метод (методика изучения уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика исследования самооценки эмоциональных состояний Е.А. Зинченко, опросник на выгорание К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н.Е. Водопьяновой), методы математико-статистического анализа (нахождение среднего значения по выборке испытуемых, G-критерий знаков).

По методике В.В. Бойко в первой фазе у 63% сотрудников симптом тревога и депрессия находится в стадии формирования и у 30% этот симптом уже сформировался. Это говорит о том что, профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы.

У 30% в стадии формирования находится симптом пере-живание психотравмирующих обстоятельств, что указывает на то, что личность осознает психотравмирующие факторы деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование. Неразре-шимость ситуации приводит к развитию прочих явлений выгорания. Формирование симптома загнанность в клетку присутствует у 10 % сотрудников. Это

ощущение возникает не во всех случаях, хотя является логическим продолжением развивающегося стресса.

Когда психотравмирующие обстоятельства давят, и сотрудники ничего не могут изменить, к ним приходит чувство беспомощности. Они пытаются что-либо сделать, активизируют все свои возможности – психические ресурсы: мышление, установки, смыслы, планы, цели. И если не находят выхода, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора.

Симптом неудовлетворенность собой находится в стадии формирования у 7% сотрудников, что указывает на заниженную самооценку, ощущение беспомощности и недовольства собой.

Наиболее сформированным во второй фазе является симптом неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. Он присутствует у 63% сотрудников и находится в стадии формирования у 20%. Это говорит о том, что профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации.

Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание подопечному, партнеру будет настроение – откликнусь на его состояние и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Сотруднику кажется, что он поступает допустимым образом. Однако посторонние фиксируют иное – эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

Симптом редукция профессиональных обязанностей сформирован у 45%, а в стадии формирования находится у 25%. Сотрудники которые имеют такой симптом, клиентов обделяют элементарным вниманием. Пытаются облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

В стадии формирования у 30% находится симптом расширение сферы экономии эмоций. Этот симптом проявляется вне профес-

сиональной деятельности – дома, в общении с приятелями, знакомыми. На работе эти сотрудник до того устают от контактов, разговоров, что им не хочется общаться даже с близкими. На работе они еще держатся, а дома замыкаются. Часто именно домашние становятся «жертвой» эмоционального выгорания.

Симптом эмоционально-нравственная дезориентация находится на стадии формирования у 10% сотрудников, что выражается в потребности в самооправдании, вытеснении из сознания неприятных фактов. Эмоции у сотрудников не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства.

В фазе истощение на стадии формирования находятся четыре симптома: эмоциональная отстраненность – 10%, эмоциональный дефицит – 30% сотрудников, психосоматические и психовегетативные нарушения – 20% сотрудников и личностная отстранённость – 40%.

Симптом эмоциональная отстраненность свидетельствует о том, что реагирование происходит без чувств и эмоций, в результате эмоциональной защиты. В некоторых ситуациях сотрудник выполняет работу автоматически.

Симптом эмоциональный дефицит позволяет судить о том, что к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он не может помогать своим клиентам, коллегам. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. О том, что это ничто иное как эмоциональное выгорание, свидетельствует прошлое: раньше таких ощущений не было, и сотрудник переживает их появление. Появляется раздражительность, обиды, резкость, грубость.

А психосоматические и психовегетативные нарушения позволяют судить о том что, если с нравственностью у сотрудника все нормально, он не может себе позволить «плевать» на людей, а «выгорание» продолжает нарастать – что может приводить к отклонения в соматических или психических состояниях.

Симптом личностная отстраненность характеризует сотрудников как людей, у которых отмечается полная или частичная утрата интереса к клиентам, коллегам, руководству. Они тяготятся своими потребностями, проблемами, осознанием их присутствия и существования. Возникает защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой.

Диагностика самооценки эмоциональных состояний по методике Е.А. Зинченко позволила выявить интенсивность выражаемых эмоций у сотрудников.

Результаты свидетельствуют о том, что общая интенсивность эмоций имеет низкие значения, характеризуется некой «притупленностью».

Частота проявления эмоций не очень высока. Сотрудники не всегда могут отрефлексировать то состояние, в котором они находятся. У них не происходит осознания того, что эмоции необходимо сменить, откорректировать.

При изучении уровня профессионального (эмоционального) выгорания по опроснику Профессиональное (эмоциональное) выгорание (МВІ) в адаптация Н.Е. Водопьянова (методика К. Маслач и С. Джексон) было выявлено, что по фактору эмоциональное истощение присутствуют высокие показатели у 25% сотрудников и средние показатели – 10%. Это приводит к отстранению от общения с окружающими, «замыканию в себе» для восстановления душевных сил.

Высокими показателями по фактору деперсонализация обладают 15% сотрудников, а средними – 20%. Это указывает на полную или частичную утрату интереса к клиентам, коллегам, руководству и др.

Результаты по субшкале профессиональная успешность указывают на то, что 30% сотрудников очень высоко оценивают уровень своих достижений, а 10% высоко оценивают и свои успехи.

Средний показатель присутствует у 25% сотрудников, 35% - обладают низким показателем. Все это позволят сделать выводы о том,

что сотрудники зачастую низко оценивают свои возможности и достижения, они в меньшей степени удовлетворены самореализацией в профессиональной сфере.

Для коррекции выявленных особенностей проявления эмоционального выгорания у сотрудников ЗАО «Связной-логистика» нами была разработана и реализована коррекционная программа «Осознание своих эмоций». Для оценки эффективности программы нами было проведено повторно эмпирическое исследование.

Результаты изучения уровня профессионального (эмоционального) выгорания по опроснику «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ) адаптация Водопьянова Н.Е. (методика Маслач К. и Джексон С.) после реализации коррекционной программы позволяют говорить о том, что по субшкале эмоциональное истощение отсутствуют очень высокие показатели у испытуемых, а высокие показатели выявлены лишь у 13% сотрудников.

Такие сотрудники стараются ограничить свое общение с клиентами, чтобы больше времени хватало на восстановление своих сил. Более общительными они бывают со своими близкими. Средние показатели по шкале характерны для 16% опрошенных.

Высокие показатели по фактор деперсонализация присутствуют у 6% сотрудников, 23% испытуемых имеют средние показатели по шкале. Сотрудники стараются проявлять интерес к другим людям. У них наметилась тенденция в большей заинтересованности в проблемах коллег, обращающихся клиентов.

Очень высоко оценивают свои успехи и достижения – 40% сотрудников. Высоко оценивают свою профессиональную успешность – 17% сотрудников. Средние показатели присутствуют у 23% сотрудников.

После проведения коррекционной программы при изучении уровня эмоционального выгорания с помощью методики Бойко В.В. нами получены следующие данные. В фазе напряжения симптом «тревога и

депрессия» снизился и сформированным остался только у 3% сотрудников. У 50% в стадии формирования. В стадии формирования также было выявлено находятся симптомы «загнанность в клетку» – 3% и «переживание психотравмирующих обстоятельств» – 10%.

В фазе резистенция снизились показатели, свидетельствующие о сформированности симптомов «редукция профессиональных обязанностей» – 36% и «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» – 43%. В стадии формирования остаются симптомы: расширение сферы экономии энергии – 10%, редукция профессиональных обязанностей – 36% и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование – 20%.

В фазе истощение в стадии формирования находится симптом эмоциональный дефицит – 10%, симптомы эмоциональная отстранённость – 10%, личностная отстранённость – 17% и психосоматические и психовегетативные нарушения – 10%.

Анализ результатов исследования самооценки эмоциональных состояний по методике Зинченко Е.А. полученных после коррекционной программы, позволяют нам говорить о том, что интенсивность эмоций у сотрудников повысилась. Они стали более эмоционально открытыми, не отстраняются от других людей, позволяют своим эмоциям выходить наружу.

Частота проявлений эмоции также увеличилась. Сотрудники стали обращать внимание и стараться анализировать те эмоции, которые у них возникают в конкретный момент времени, лучше контролировать себя на основе рефлексии эмоций.

Для оценки эффективности разработанной и реализованной нами коррекционной программы «Осознание своих эмоций» на завершающем этапе эмпирического исследования был использован G– критерий знаков. В результате математической обработки данных можно утверждать, что сдвиг в типичную сторону достоверен по следующим шкалам:

- 1) эмоциональное истощение (Гэмп. = 2, Гкр. =8 при  $p \leq 0,05$ );
- 2) деперсонализация (Гэмп. = 2, Гкр. =5 при  $p \leq 0,05$ );
- 3) профессиональные достижения (Гэмп. = 2, Гкр. =7 при  $p \leq 0,05$ );
- 4) переживание психотравмирующих обстоятельств (Гэмп. = 2, Гкр. = 5 при  $p \leq 0,05$ );
- 5) неудовлетворенность собой (Гэмп. = 0, Гкр. = 3 при  $p \leq 0,05$ );
- 6) загнанность в клетку (Гэмп. = 1, Гкр. =3 при  $p \leq 0,05$ );
- 7) тревога и депрессия (Гэмп. = 6, Гкр. =10 при  $p \leq 0,05$ );
- 8) неадекватное избирательное реагирование (Гэмп. = 3, Гкр. = 7 при  $p \leq 0,05$ );
- 9) эмоционально-нравственная дезориентация (Гэмп. = 1, Гкр. = 6 при  $p \leq 0,05$ );
- 10) расширение сферы экономии эмоций (Гэмп. = 2, Гкр. = 5 при  $p \leq 0,05$ );
- 11) редукция профессиональных обязанностей (Гэмп. = 3, Гкр. =8 при  $p \leq 0,05$ );
- 12) эмоциональная отстраненность (Гэмп. = 3, Гкр. = 9 при  $p \leq 0,05$ );
- 13) психосоматические и психовегетативные нарушения (Гэмп. = 3, Гкр. =8 при  $p \leq 0,05$ );
- 14) интенсивность эмоций (Гэмп. = 2, Гкр. =8 при  $p \leq 0,05$ );
- 15) частота эмоций (Гэмп. = 3, Гкр. =8 при  $p \leq 0,05$ );

Таким образом, наша программа позволила скорректировать синдром эмоционального выгорания.

Библиографический список:

*Сидоров П.* Синдром эмоционального выгорания / П.Сидоров // Медицинская газета. №43. 2005. 8 июня.