

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра психологии личности

**Социально-психологический тренинг телесно-ориентированной терапии
как метод профилактики синдрома эмоционального выгорания
сотрудника**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 461 группы
направления 37.03.01 «Психология»
факультета психологии
Ульяниной Анастасии Сергеевны

Научный руководитель

К.псих.н., доцент

А.К.Кравцова

Заведующий кафедрой

Д.псих.н., профессор

Е.В. Рягузова

Саратов, 2017 год

Введение

Актуальность.

В последние годы в среде отечественных психотерапевтов заметно возрос интерес к знакомству и освоению прежде малоизвестного в России направления – телесно-ориентированная психотерапия.

Телесно-ориентированная психотерапия является одним из основных направлений современной практической психологии, ее называют также «соматической психологией». Это синтетический метод «исцеления души через работу с телом», с запечатленными в теле переживаниями и проблемами человека.

Исследование телесных ощущений и состояний, работа с ними существенно расширяет психотерапевтическое пространство и возможности психолога, облегчает процесс раскрытия переживаний человека. В любой момент жизни тело воплощает особенности личности, характер психологических проблем и конфликтов человека.

Подавляя опасные либо негативные чувства и переживания тела, человек приходит к внутренним конфликтам, когда эмоции «отсекаются» от движения и восприятия, действия — от мышления и чувств, понимание — от поведения. Таким образом, травмы и разочарования, накапливаясь, влекут за собой разлад между чувствами, разумом и телом, потерю контакта с частями души и тела, с чувственной реальностью мира.

Актуальность данного исследования обусловлена вопросами оптимизации процессов управления персоналом в рамках организационно-психологических аспектов. Проблема синдрома эмоционального выгорания является предметом изучения психологов в связи с повышением уровня стресса, рабочей нагрузки и увеличением запросов современного общества и экономики по отношению к сотруднику. Как определить, что ваш сотрудник находится в состоянии эмоционального выгорания? Основными

показателями эмоционального выгорания являются: снижение работоспособности, личной эффективности, скрытность, проблемы в общении с коллективом, депрессия, повышение уровня конфликтности. К эмоциональному выгоранию приводит: длительное отсутствие личностного и карьерного роста, неудовлетворенность результатом работы в связи с завышенными ожиданиями и т.д. Всё это в дальнейшем приводит к ухудшению социально-психологического климата в коллективе, текучести персонала и снижению результатов работы компании в целом.

Цель: изучить телесно-ориентированную терапию как метод профилактики синдрома эмоционального выгорания.

Объект: сотрудник с высокой степенью выраженности синдрома эмоционального выгорания.

Предмет: профилактика синдрома эмоционального выгорания методами телесно-ориентированной терапии.

Гипотеза: Социально-психологический тренинг телесно-ориентированной терапии влияет на показатели стадий синдрома эмоционального выгорания сотрудника в организации.

Задачи:

1. Проанализировать основные теоретические и методологические подходы в исследовании понятий эмоциональное выгорание, телесно-ориентированная психотерапия.
2. Провести диагностику уровня синдрома эмоционального выгорания сотрудников в организации X.
3. Составить тематический план и структуру элемента социально-психологического тренинга.
4. Провести элемент социально-психологического тренинга в организации X.

5. Провести повторную диагностику уровня синдрома эмоционального выгорания сотрудников в организации X.
6. Проанализировать полученные результаты.

Методы исследования: анализ психологических, социологических исследований, также проведено психологическое исследование, построенное на следующих методиках: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, методика «Самооценка эмоциональных состояний» А.Уэссман и Д.Рикс, также был использован метод беседы. В качестве математического метода выбран корреляционный анализ.

Эмпирическая база: 3 департамента организации в сфере услуг, 42 сотрудника.

Этапы исследования, связанные с поставленными задачами:

1. Анализ основных теоретических и методологических подходов в исследовании понятий эмоциональное выгорание, телесно-ориентированная психотерапия.
2. Диагностика синдрома эмоционального выгорания сотрудников в организации X с помощью методики синдрома эмоционального выгорания В.Бойко,
3. Составление тематического плана и структуры социально-психологического тренинга.
4. Диагностика эмоциональных состояний сотрудников с помощью методики «Самооценка эмоциональных состояний» А.Уэссман и Д.Рикс, а также беседы.
5. Проведение социально-психологического тренинга в организации X.
6. Проведение повторной диагностики синдрома эмоционального выгорания сотрудников в организации X .
7. Анализ результатов исследования.

Структура работы.

Глава 1: «Понятия синдром эмоционального выгорания сотрудника и телесно-ориентированная психотерапия: теоретическое исследование отечественных и зарубежных подходов».

Глава 2: «Влияние телесно-ориентированной психотерапии на уровень синдрома эмоционального выгорания сотрудника».

Основное содержание работы.

Во введении ВКР описывается актуальность исследования, его цели, задачи, основные и частные гипотезы, а также этапы исследования.

В первой главе проводится теоретический анализ феномена синдрома эмоционального выгорания сотрудника и телесно-ориентированный подход к профилактике сложившегося синдрома.

В параграфе 1.1. рассматривается сущность синдрома эмоционального выгорания, профессиональной деформации, и различные подходы к феномену эмоционального выгорания. Термин «burnout» переводится с английского как «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание». Предложил его в 1974 году американский психиатр Х. Дж. Фрейденберг. Развитию синдрома эмоционального выгорания способствуют такие личностные качества, как неумение планировать свою работу, отсутствие стремления повышать свою квалификацию, пассивность в сложных ситуациях.

В параграфе 1.2 рассматриваются различные подходы к феномену синдрома эмоционального выгорания Е. Махер рассматривает его как разновидность стресса, а К. Маслач и В. Бойко видят «эмоциональное выгорание» как

результат влияния уже комплекса стрессогенных факторов. С точки зрения социально-личностного подхода американских психологов К. Маслач и С. Джексон синдром эмоционального выгорания выражается в эмоциональном истощении, деперсонализации, редукции профессиональных достижений.

Исследуя проблему синдрома эмоционального выгорания сотрудника, мы опирались на теорию В. Бойко.

Исследователь принимает выгорание за защитный механизм, который человек сам для себя вырабатывает. Проявляется он в определенном «обесчувствовании», полном или частичном отключении эмоций в ответ на травмирующие регулярные воздействия. Отсюда страдает профессиональная деятельность.

В параграфе 1.3 были проанализированы причины возникновения синдрома эмоционального выгорания, его симптомы.

Развитию симптома эмоционального выгорания, как правило, предшествует период повышенной активности, когда человек поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней связанных, забывает о собственных потребностях, не восстанавливает потраченную энергию, и, как следствие, проявляются признаки синдрома, такие как:

- усталость, утомление, истощение;
- психосоматические недомогания, бессонница;
- негативное отношение к своим клиентам, подопечным, а также коллегам и близким;
- ограничение профессиональной деятельности, отсутствие инновационного и творческого подхода;

- злоупотребление плохими привычками – чрезмерное курение, употребление алкоголя (наркотиков);
- отсутствие аппетита или, наоборот, злоупотребление продуктами питания;
- неудовлетворенность работой, семьей, жизнью, стремление все изменить;
- возрастание агрессивности – раздраженность, напряженность, тревожность, беспокойство, перевозбуждение, гнев;

В Параграфе 1.4. были рассмотрены стадии синдрома эмоционального выгорания и их признаки, основываясь на исследованиях отечественного автора В. Бойко

Параграф 1.5 содержит теоретический анализ телесно-ориентированного подхода к проблеме эмоционального выгорания, а также биологические предпосылки выгорания.

В момент стресса в организме сразу начинают выделяться гормоны стресса: адреналин, норадреналин и кортизол. Адреналин увеличивает уровень глюкозы в крови и мобилизует всю доступную энергию. Норадреналин ускоряет пульс. Кортизол ускоряет обмен веществ. В результате большое количество энергии передается мышцам, пульс учащается. В норме используя энергию, предоставленную организмом, человек убегает от опасности. Но не всегда в жизненных ситуациях есть возможность выплеснуть эту энергию.

Неотреагированные эмоции образуют мышечные зажимы, описанные еще Станиславским. В телесно-ориентированном подходе считается, что во многом эти мышечные зажимы влияют на наши «беспричинную» тоску, тревогу, раздражительность, и в следствии приводит к эмоциональному выгоранию.

Расслабление таких панцирей и зажимов расковывает человека, делает его более уравновешенным и уверенным. Раскрепощённое тело позволяет как бы

сбрасывать в окружающую среду лишнее эмоциональное напряжение. Эмоции становятся более контролируемыми.

Проанализированный материал доказывает то, что методами телесно-ориентированной психотерапии можно воздействовать на психологическое и физическое здоровье, а также на степень выраженности синдрома эмоционального выгорания сотрудника, на протяжении долгого времени подвергающегося стрессу.

Глава 2: «Влияние телесно-ориентированной психотерапии на показатели синдрома эмоционального выгорания сотрудника» содержит эмпирическую часть исследования.

Параграф 2.1 содержит теоретико-методологические основания эмпирического исследования, основные этапы эмпирического исследования и краткая характеристика методологической базы исследования, а также структуру элемента тренинга телесно-ориентированной психотерапии.

Параграф 2.2 содержит результаты диагностирования стадии синдрома эмоционального выгорания сотрудника. Методами диагностики на данном этапе стали: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, «Самооценка эмоциональных состояний» А. Уэссман и Д. Рикс, беседа. Методики были предложены для прохождения сотрудникам, работающим непосредственно с клиентами организации.

Особенность исследования с помощью данных методик заключается в подробном диагностировании эмоционального состояния каждого сотрудника.

Таким образом, в результате данного этапа исследования было выявлено, что у 6 человек фаза «Напряжение», выраженная в переживании психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенности собой; чувством

«Загнанность в клетку», тревогой и депрессией, находится в стадии формирования, у 16 человек фаза «Резистенция», характеризующаяся неадекватным эмоциональным избирательным реагированием, эмоционально-нравственной дезориентацией; расширением сферы экономии эмоций; редуцией профессиональных обязанностей, находится в стадии формирования, у 3 человек наблюдается сформировавшаяся фаза «Резистенция», у 11 человек фаза «Истощение», представленная в эмоциональном дефиците и эмоциональной отстраненности, деперсонализации, психосоматических и психовегетативных нарушениях, находится в стадии формирования, у 6 сотрудников сформировавшаяся фаза «Истощение».



Также этот параграф содержит результаты следующего этапа эмпирического исследования – диагностирование эмоциональных состояний личности.



Анализ результатов первичного диагностирования эмоционального состояния сотрудника с помощью методики «Самооценка эмоциональных состояний» А. Уэссмана и Д. Рикса показал, что 14 % сотрудников дали низкую оценку своему эмоциональному состоянию (испытуемый характеризует себя как человека нервного, неуверенного, боязливого, апатичного, безразличного подавленного), 50% сотрудников дали среднюю оценку (испытуемый показывает средние показатели по шкалам "Спокойствие-тревожность", "Энергичность-усталость", "Приподнятость-подавленность", "Уверенность в себе - чувство беспомощности" без явного преобладание одного из полюсов), 36% сотрудников дали высокую оценку (испытуемый оценивает себя как человека терпеливого, уравновешенного, активного, предприимчивого, энергичного, решительного, упорного).

На этом же этапе исследования нами был проведен элемент тренинга, содержащий упражнения телесно-ориентированной психотерапии для снятия различных эмоциональных зажимов и блоков, образовавшихся на стадиях синдрома эмоционального выгорания сотрудника.

При вторичном сборе данных, (сразу после тренинга), было выявлено, что у 62% сотрудников средние показатели самооценки эмоционального состояния, у 38% высокие показатели самооценки эмоционального

состояния, и ни один человек не оценил своё эмоциональное состояние как низкое.

Нами так же был проведён корреляционный анализ взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и самооценки эмоциональных состояний личности.

Таблица 1. Корреляционный анализ до проведения элемента тренинга.

	Спокойствие-тревожность	Энергичность-усталость	Приподнятость-подавленность	Уверенность в себе - чувство беспомощности
Фаза "Напряжения"	-0,653130267	-0,667671021	-0,692412432	-0,667777618
Фаза "Резистенция"	-0,706347321	-0,706347321	-0,717603599	-0,743067197
Фаза "Истощение"	-0,709717906	-0,864988262	-0,848783461	-0,784543835

Таблица 2. Корреляционный анализ после проведения элемента тренинга

	Спокойствие-тревожность	Энергичность-усталость	Приподнятость-подавленность	Уверенность в себе - чувство беспомощности
Фаза "Напряжения"	-0,45789155	-0,392222081	-0,428850329	-0,44544464
Фаза "Резистенция"	-0,534614583	-0,649725397	-0,669309123	-0,639071096
Фаза "Истощение"	-0,566367388	-0,668117055	-0,685631386	-0,690238836

Результаты показали, что чем ниже уровень эмоционального выгорания, тем более преобладают такие эмоциональные состояния как спокойствие, энергичность, приподнятость, уверенность в себе. Также мы можем отметить, что корреляционные зависимости данных после прохождения элемента тренинга дублируют прежние полученные нами данные, но есть и новые, значительно ниже прежних полученных данных, что подтверждает положительного влияния элемента тренинга телесно-ориентированной психотерапии на степень выраженности синдрома эмоционального выгорания.

Результаты данного этапа исследования также показали, что разработанный нами элемент тренинга влияет на эмоциональное состояние участников.

Выводы и заключение ВКР

Сотрудник, имеющий высокие показания синдрома эмоционального выгорания сильно подвержен стрессу, что плохо сказывается на психологическом и физическом здоровье. В связи с частой необходимостью в сдерживании негативных эмоций, в теле человека образуются мышечные зажимы. Из-за конфликта между разумом и телом страдает сам человек. Конфликтует с самим собой, сотрудник также конфликтует и с коллегами, вследствие чего, ухудшается психологический климат внутри коллектива, понижается общая работоспособность рабочей команды, и всей компании в целом.

Теоретическое и эмпирическое исследование феноменов понятия эмоциональное выгорание, телесно-ориентированная психотерапия подтвердили нашу гипотезу о том, что элемент тренинга телесно-ориентированной психотерапии влияет на степень выраженности синдрома эмоционального выгорания сотрудника. Также корреляционный анализ показал, что чем ниже уровень эмоционального выгорания, тем более

превалируют такие эмоциональные состояния как спокойствие, энергичность, приподнятость, уверенность в себе, и наоборот, чем выше степень выраженности синдрома эмоционального выгорания, тем выше уровень показателей тревожности, неуверенности в себе, усталости, апатии. Планируется разработка полноценного тренинга для профилактики синдрома эмоционального выгорания сотрудников в организации. Методологически обоснованная программа тренинга и рекомендации по снятию негативных эмоциональных состояний будут способствовать оптимизации процессов управления персоналом в рамках организационно-психологических аспектов, что позволит снизить уровень текучести персонала в организации.