РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

| | |
|---|---|
| Наименование проекта : | Метафорические карты как инструмент психоэмоциональной диагностики и коррекции профессионального выгорания сотрудников организации «ЭЛСИ-Аудит»» |



| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | . . | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

| | | |
|---|---|---|
| | ФИО | место работы<br>должность |
| Руководитель работы/проекта | Ковалева Марина Анатольевна | |
| Список разработчиков работы/проекта | Кондратьев С.Ю.<br>Лазуткина С.А.<br>Бродская Ю.В. | |

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС

## Цель:

Исследовать возможность применения метафорических карт как инструмента организационного психолога для предотвращения и профилактики профессионального выгорания среди сотрудников организации.

## Объект исследования:

профессиональное выгорание.

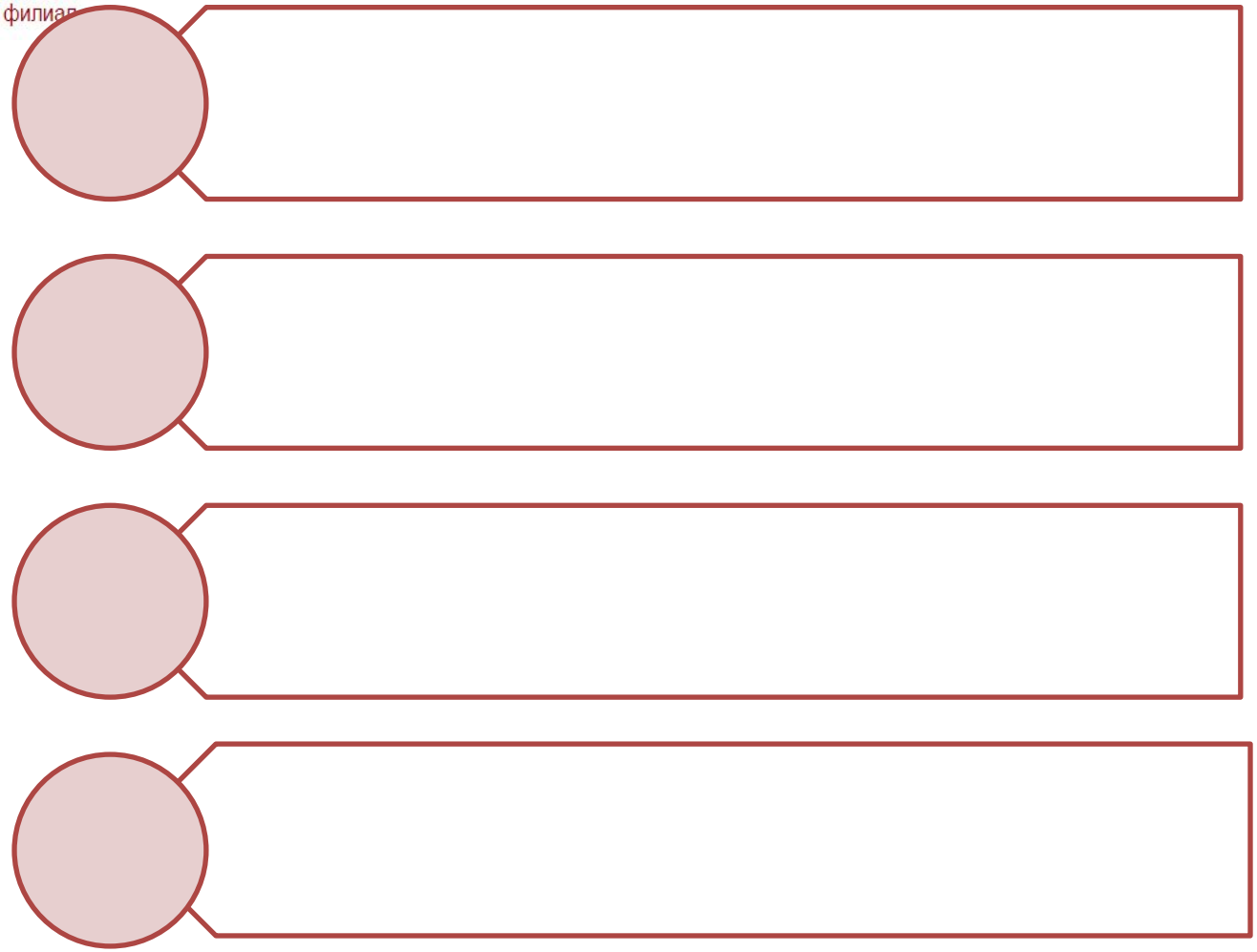
## Предмет исследования:

психологические методики исследования проблемы профессионального выгорания с помощью метафорических ассоциативных карт.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Задачи исследования



| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Теоретическое исследование проблемы профессионального выгорания

Первая информация о синдроме профессионального выгорания появилась в 70-е годы прошлого столетия. Американский психолог Герберт Фрейденбергер характеризовал его как эмоциональное перенапряжение после длительной работы с клиентами.

**Относительно недавно, в 2019 году, был включен в Международную классификацию болезней (МКБ).**

**«Эмоциональное выгорание — это синдром, вызванный состоянием хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен.**

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

Возможность развития синдрома выгорания у сотрудника может произойти на любом этапе его профессиональной деятельности, так как целый ряд факторов, способствует его возникновению:

1. Организационный фактор (нечеткая организация и планирование труда, рабочие перегрузки, конфликтность ролей).
2. Психоэмоциональный стресс (эмоциональные и нервные перегрузки, интенсивное общение, психологическая трудность контингента).
3. Неблагополучная психологическая атмосфера (недостаточная социальная поддержка, конфликтность) и другие.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

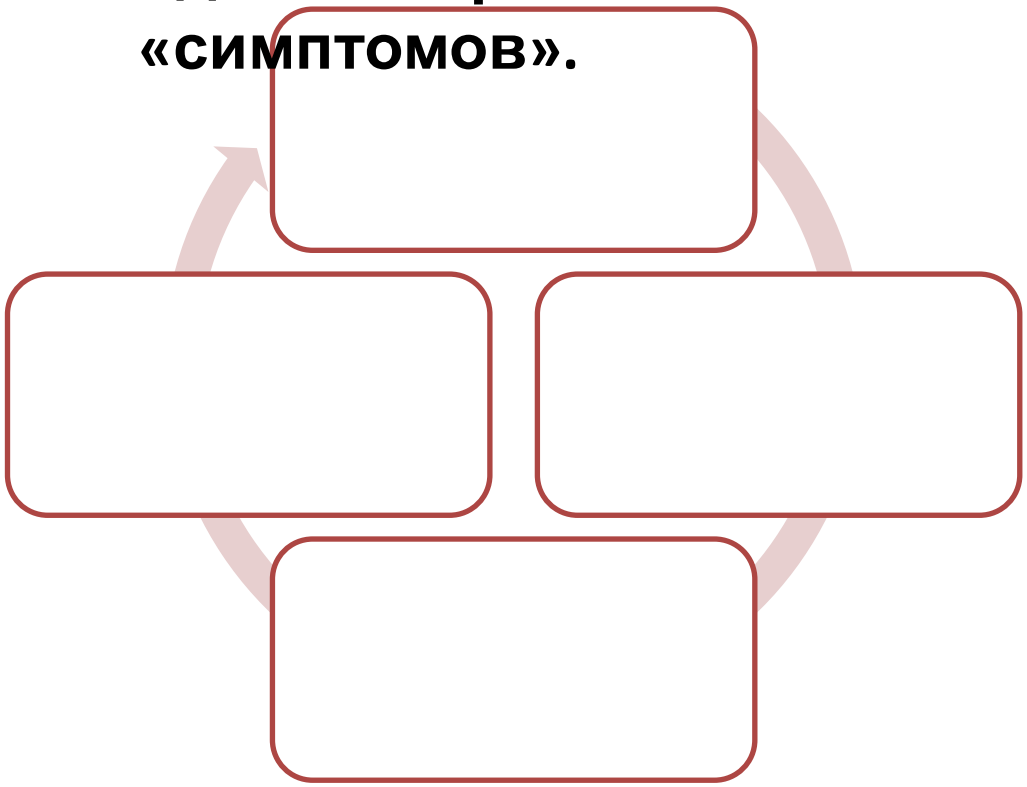
# Ученые Кристина Маслач и Сьюзан Джексон назвали основные признаки профессионального выгорания:

- Эмоциональная усталость
- Деперсонализация
- Обесценивание достижений

| Программа | Тема пр | руководитель | од выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Для диагностики профессионального выгорания нужно проверить, есть ли хотя бы один из перечисленных «симптомов».

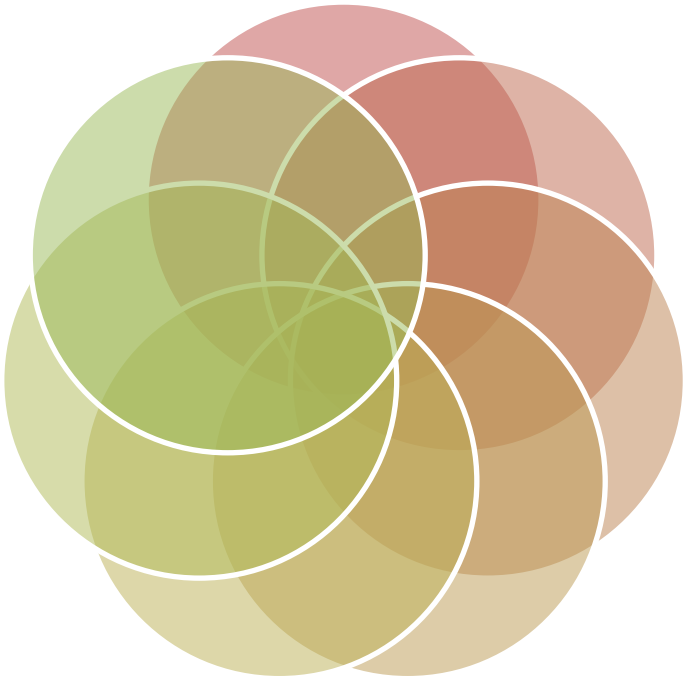


| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

## Среди признаков выгорания отмечают:

- агрессия, нежелание общаться с коллегами и клиентами;
- нежелание выполнять привычные рабочие обязанности;
- желание откладывать решение задач на потом, оттягивать их выполнение;
- отсутствие удовлетворенности своей работой;
- рассеянность, проблемы с концентрацией внимания;
- отсутствие смысла в том, что человек делает;



| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Психологи выделяют пять стадий профвыгорания

На первом этапе Человек полон энтузиазма, с удовольствием берется за любые задачи. Готов пожертвовать личными интересами ради работы. Длится это состояние недолго, до первых стрессов и неудач. После активность и работоспособность снижаются, даже повышение по карьерной лестнице не

Для второй стадии характерна Постоянная усталость, бессонница, отсутствие интереса к работе, жизни в целом. Работник уклоняется от выполнения возложенных на него обязанностей, из-за чего портятся отношения с начальством и коллегами. В общении часто проявляется агрессия

Третью стадию называют Хроническая. Неприятные симптомы, например, раздражительность, подавленность, эмоциональное истощение усиливаются. Развиваются проблемы со здоровьем, в сексуальной сфере. Возможно появление зависимости от кофе или спиртных напитков.

Следом за хронической стадией идет кризис. Название говорит само за себя. Недовольство работой и жизнью в целом усиливается.

На последней пятой стадии проблемы с психическим и физическим здоровьем достигают критического уровня. Человек сталкивается с утратой смысла жизни, беспомощностью и отчаянием

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Методы диагностики выгорания, а также влияющие на его возникновение факторы, могут включать

– метод наблюдения – для диагностики состояния психологического благополучия работников, выявления индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания, присущих профессиональной деятельности;

– метод беседы – для диагностики эмоционального состояния сотрудников, их отношения к деятельности и коллегам, к работе в целом, а также для определения индивидуальных факторов выгорания;

– психодиагностические методики или тестирование, направленные на выявление уровня выгорания, диагностику индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Использование метафорических карт для создания здорового психологического климата в организации

- Исследование и профилактика профессионального выгорания сотрудников.
- Коммуникационные игры и тренинги в организации.
- Тренинг позитивного мышления сотрудников.
- Актуализация личностного роста сотрудников.
- Помощь в разрешении внешних и внутренних конфликтов в организации.
- Проработка и терапия психологических травм сотрудников.
- Работа с посттравматическим синдромом у сотрудников.
- Помощь сотрудникам в преодолении стрессов.
- Бизнес-консультирование сотрудников.
- Образование команд в организации и работа в них.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

В интерпретации карты не обязательна буквальность. Изображение желательно рассматривать как символ или метафору.

Искусство — это основа для творчества. Предоставьте полную свободу своим ассоциациям и образам. Старайтесь быть максимально искренними. Желательно отключить логику и критический анализ.

Избегайте интерпретации картинки на карты, как сложного сюжета. Простой сюжет более открыт, интересен.

Нет «неправильных» ответов или историй. Ваша карта - ваша история.

Рассказывайте историю в настоящем времени и описывайте события «в движении» и динамике.

Во время работы, без объяснения причин, вы можете убирать и менять карты, которые вы считаете неподходящими.

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Выводы

На основании проведенного теоретического анализа мы пришли к выводам, что современный мир неизбежно создает условия для выгорания. Работники организаций проводят на работе по 8-10 часов в день, люди меньше общаются лично, пользуясь для этого социальными сетями и мессенджерами, поток поступающей информации постоянно растет. Человеку трудно справляться с таким давлением. Выгорание — естественное последствие.

В рамках данной работы под профессиональным выгоранием сотрудников понимается стрессовая реакция, возникшая вследствие повторяющихся стрессов слабой и средней интенсивности на рабочем месте сотрудника, которая приводит к истощению эмоциональноэнергетических и личностных ресурсов человека.

Этой проблеме важно уделять внимание, так как негативные последствия выгорания влияют как на отдельного взятого специалиста, так и на деятельность организации в целом.

Специалисты, находящиеся в профессиональном выгорании, не понимают, что с ними происходит. Они лишь чувствуют ощущение напряжения, утомление, нарушение сна и раздражение при взаимодействии с другими людьми. Профессиональное выгорание имеет тенденцию к росту в организации, и легко распространяется на других работников офиса.

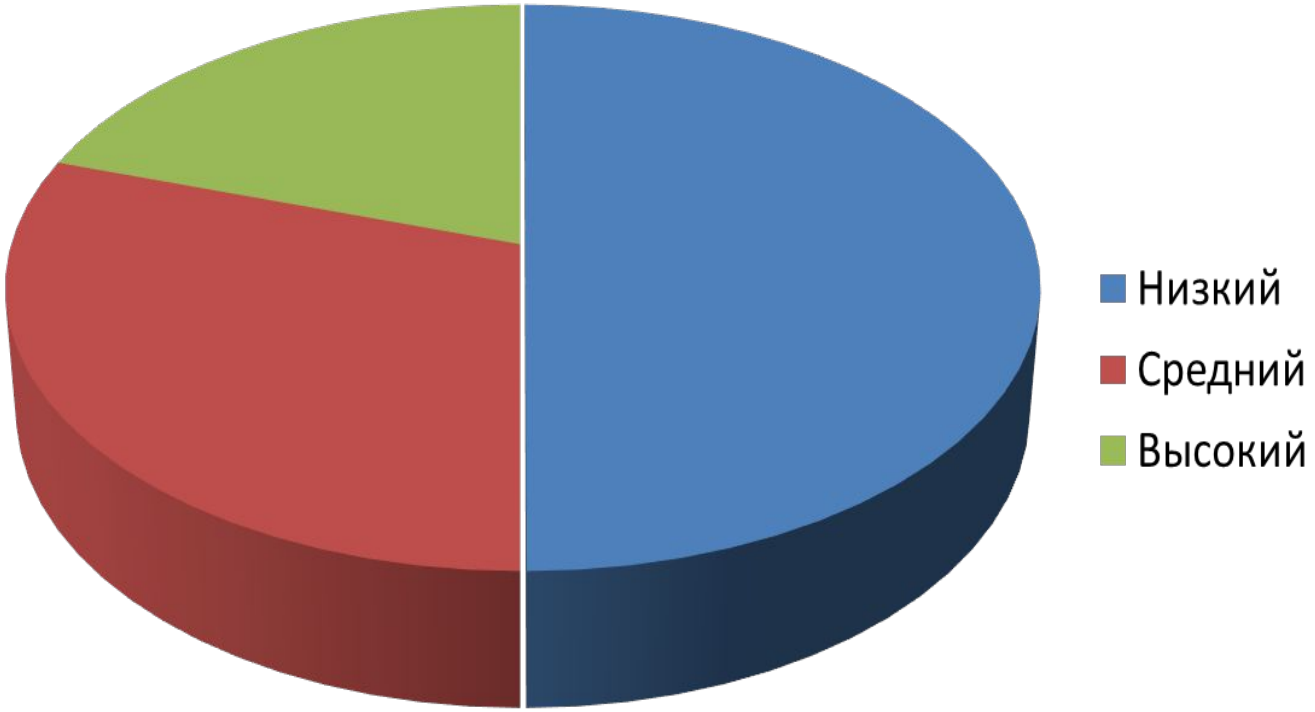
РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Практическое исследование профессионального выгорания сотрудников организации «ЭЛСИ-Аудит»

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Общий уровень выгорания по организации




| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Выводы по тестированию

У всех сотрудников выявлено наличие психоэмоционального выгорания в той или иной степени.

Руководители в наименьшей степени, а бухгалтеры в наибольшей степени отличаются от идеальных показателей, свидетельствующих об отсутствии синдрома перегорания.

Показатель личных достижений у руководителей выше, чем у бухгалтеров.

Мужчины меньше подвержены влиянию факторов эмоционального истощения и деперсонализации, чем женщины.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Задачи, которые предполагалось решить в рамках консультирования сотрудников с использованием метафорически карт

1. Помочь клиенту определить причины профессионального выгорания и его желаемое видение и отношения к работе.
2. Помочь найти клиенту смысл в своей работе.
3. Помочь клиенту увидеть ценность в своей работе.
4. Помочь клиенту увидеть ресурсы, задействовав которые, он сможет принять решение, действовать и преодолеть состояние профессионального выгорания.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Техники для работы с самовыгоранием

- «Цель: препятствия и ресурсы» Надежда Вершинина
- «Упражнение Осознание счастливого состояния» Светлана Шевченко в модификации Марины Ковалевой.
- Трансформационная техника "Моё желаемое состояние" Елена Корчагина
- Авторская техника с сайта https://mak.arcanes.ru. Расклад «Шлагбаум» в модификации, Юлии Бродской, Светланы Лазуткиной и Сергея Кондратьева

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

Мы разработали свою **авторскую технику**, которую применили в ходе работы с **«выгоревшими»** сотрудниками.

Данная программа была апробирована при работе с двумя сотрудниками (Сотрудник 1 и Сотрудник 2), показавшими при обследовании **максимальные результаты** профессионального выгорания

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Порядок работы с сотрудниками.

**Сотрудник 1.** Отвечает за одно, из важных направлений деятельности организации. Более 4 лет работает в одной сфере деятельности.

Воспринимает все, что происходит на работе слишком близко к сердцу. Проводит на работе много времени. Достаточно часто решает рабочие вопросы после рабочего дня. Согласно данным опроса, степень выгорания – высокая.

**Сотрудник 2**. Один из руководителей структурного подразделения. Более 5 лет работает в одной сфере деятельности. Ему периодически становится скучно на работе. Она не приносит прежнего удовольствия. Есть желание, что-то изменить в профессиональном плане, чтобы работа стала приносить удовольствие. Согласно данным опроса, степень выгорания – высокая

| Программа | Тема проекта | руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Общая последовательность консультирования сотрудниками с использованием метафорических карт:

1. Формирование сотрудником запроса.

2. Создание метафоры. На первом этапе создаем метафору и с ее помощью обращаемся к чувствам сотрудника. Это помогает избежать сопротивления на начальных этапах работы

3. Выясняем причины профессионального выгорания. Ассоциируем с созданной метафорой ситуацию на рабочем месте. Это позволяет нам избежать возможного травмирования сотрудника, и создает комфортные условия для поиска причин профессионального выгорания.

4. Ресурсирование сотрудника и моделирование решения, для выхода сотрудника из состояния профессионального выгорания.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

**Сотрудник 1**. (описание сессии в Приложении 3).

- Получил ответ на свой запрос.

- Понял причины возникновения состояния профессионального выгорания.

- Пришел к выводу, что ему нужны новые модели поведения для выхода состояния профессионального выгорания.

- Знает, что необходимо делать, чтобы выйти из состояния профессионального выгорания.

- Почувствовал, что может чувствовать себя энергично,

- Понял, в чем для него смысл и ценность работы, на которой сегодня трудиться.

- Понял, где брать и как использовать ресурсы для выхода из состояния профессионального выгорания.

- Осознал, что он способен быстро и комфортно принимать важные для него решения.

**Сотрудник 2**. (описание сессии в Приложении 3).

- Получил ответ на свой запрос.

- Увидел причины возникновения у него состояния профессионального выгорания.

- После проработки ряда моделей поведения:

- Изменил отношение к работе, коллективу на более позитивное,

- Появилась уверенность в своих силах и желание выстраивать продуктивные отношения в коллективе.

- Перестал себя критиковать и принял себя в определенных ситуациях,

- Ощутил сильное желание действовать самостоятельно

- Знает, что необходимо делать, чтобы выйти из состояния профессионального выгорания.

- Понял, где брать и как использовать ресурсы для выхода предотвращения в будущем состояния профвыгорания

- Осознал, в чем для него смысл и ценность работы Увидел перспективу своего развития на рабочем месте.

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. • Сегодня проблема профессионального выгорания очень актуальна в настоящее время, так как охватывает практически 100% сотрудников.

2. • Мы пришли к выводу, что метафорические карты могут быть очень эффективным инструментом для выхода и профилактики профессионального выгорания на разных стадиях

3. • Работа с метафорическими картами имеет сильный профилактический эффект при работе с профессиональным выгоранием. К сожалению, сегодня существует достаточно мало проективных методик для работы с состоянием профессионального выгорания.

4. • Разработанная нами методика и программа консультирования сотрудников с начальным уровнем профвыгорания оказалась достаточно эффективной, чтобы решить запрос и помочь сотрудникам в выходе из состояния профессионального выгорания. Считаем, что необходимо дальнейшее тестирование и доработка.

5. • Предлагаем использовать данную методику на первом этапе работы с сотрудником, для выяснения причин появления у него синдрома профессионального выгорания и ресурсирования его для выхода из этого состояния.

6. • Мы пришли к выводу, что данный подход универсален, и его можно использовать в организациях с различными направлениям и видами деятельности.

7. • Считаем, что задачи, поставленные в проекте, реализованы, цель достигнута.

| Программа | Тема проекта | слушатель/ научный руководитель | год выпуска |
|---|---|---|---|
| Организационная психология | Тема | | 2021 |

РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Тольяттинский филиал

# Спасибо за внимание!