Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
**(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Кафедра социологии и психологии

Направление подготовки (специальность): 39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль): Организация социальной работы с разными группами населения

# ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

## на тему: «Профессиональное выгорание в социальной работе: пути и методы повышения профессиональной стрессоустойчивости»

Заведующий кафедрой: _____ канд. социол. наук, доцент Е. В. Зимина

Руководитель: _____ канд. экон. наук, доцент О. Г. Седых

Нормоконтролер: _____ старший преподаватель А. И. Гуляева

Обучающийся группы ЗРС-17: _____

Иркутск, 2022 г.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
**(ФГБОУ ВО «БГУ»)**
**Кафедра социологии и психологии**

# ЗАДАНИЕ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

Обучающемуся:
Тема: «Профессиональное выгорание в социальной работе: пути и методы повышения профессиональной стрессоустойчивости»

Дата выдачи задания: 11 октября 2021 г.

| Этап выполнения выпускной квалификационной работы | Срок выполнения |
|---|---|
| Утверждение ВКР | 11.10.2021 |
| Составление плана, работы с литературой | 12.10.2021-19.10.2021 |
| Подготовка теоретического раздела | 20.10.2021-30.10.2021 |
| Сбор вторичной информации | 01.11.2021-10.11.2021 |
| Проведение исследования | 11.11.2021-30.11.2021 |
| Обработка результатов данных исследования | 01.12.2021-11.12.2021 |
| Подготовка первоначального варианта бакалаврской работы | 12.12.2021-31.12.2021 |
| Доработка бакалаврской работы, ее оформление | 01.01.2022-13.02.2022 |
| Предоставление работы в законченном виде | 14.02.2022 |

Руководитель: канд. экон. наук, доцент
X

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий кафедрой: канд. социол. наук, доцент
X

Задание принял
к исполнению:
Обучающийся:
гр. ЗРС-17 X

# РЕФЕРАТ

Цель исследования — изучить проблему профессионального выгорания в социальной работе, разработать программу профилактики профессионального выгорания социальных работников.

Объектом исследования будет профессиональное выгорание.

Предметом — профилактика профессионального выгорания социальных работников.

Полученные результаты: проведен теоретический анализ существующих взглядов на проблему профессионального выгорания сотрудников организации; рассмотрены этапы профессионального выгорания р специфика данного процесса; причины и возможные последствия профессионального выгорания социальных работников; проведено исследование выраженности профессионального выгорания социальных работников ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района»; на основе изученного материала и полученных результатов были предложены практические рекомендации по профилактике профессионального выгорания социальных работников.

Степень личного вклада автора в их разработку — в данной работе были применены психодиагностические методики (методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко; опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой).

Практическая значимость работы заключается в разработке программы по профилактике профессионального выгорания социальных работников, содержащей данные эмпирического исследования и основывающейся на опыте отечественных и зарубежных авторов. Данная программа может тиражироваться среди социозащитных учреждений области.

Бакалаврская работа состоит из двух глав, изложена на 70 листах, использовалось 8 таблиц, 5 рисунков. В данной работе использовался 41 источник литературы.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ....5

1.1. Понятие, специфика, этапы профессионального выгорания....5

1.2. Отечественные и зарубежные методики выявления профессионального выгорания....10

1.3. Причины и возможные проследствия профессионального выгорания социальных работников....16

2. ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ: ПУТИ И МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ....23

2.1. Анализ деятельности учреждения социального обслуживания ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района»....23

2.2. Исследование выраженности профессионального выгорания у социальных работников ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района»....38

2.3. Профилактика профессионального выгорания социальных работников: пути и методы профессиональной стрессоустойчивости....46

2.4. Программа по профилактике профессионального выгорания социальных работников....55

ЗАКЛЮЧЕНИЕ....65

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ....67

# ВВЕДЕНИЕ

Специалисты социальной сферы в процессе выполнения своих трудовых функций находятся в постоянном общении с людьми. Работа в сфере «человек-человек» предполагает построение эффективной коммуникации с людьми разного возраста, социального положения, взглядов, конфессий. Широкий спектр применения коммуникативного инструментария специалистами социальной сферы в сочетании с большими нагрузками, возникновениями внештатных ситуаций, столкновением с социальным неблагополучием приводит к возникновению такого явления как «профессионально выгорание».

По данным социологического исследования, проведенного Всероссийским центром исследования общественного мнения (ВЦИОМ) более 35 % опрошенных россиян считают причинами проблем со здоровьем стресс на рабочем месте[1].

Термин «профессиональное выгорание» был введен немецким ученым Х. Фрейденберг в 1974 году для характеристики здоровых людей, которые находились в интенсивном общении с людьми в эмоционально заряженной организационной атмосфере, были крайне разочарованы и обессилены.

Еще одним основателем данного синдрома является Кристина Маслач. Автор определила его как синдром физического и эмоционального выгорания, включающий в себя развитие отрицательной самооценки, негативного отношения на работе, потерю понимания и сочувствия к клиентам.

Отечественных ученых также интересовал этот вопрос. Б. Г. Ананьев в своих работах отмечал отрицательное явление «эмоциональное сгорание» у представителей профессий «человек-человек». Занимались изучением данного феномена Л. А. Китаев-Смык, В. А. Бодров и др.[2]

Таким образом, проблема профессионального выгорания специалистов социальной сферы актуальна.

---

[1] Жигулина М. А., Кононов А. Н. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке // Известия иркутского государственного университета. 2021. Т. 35. С. 29–44.

[2] Черкасова М.А. Теоретические подходы к сущности понятия «профессиональное выгорание» // Пенитенциарная наука. «Вестник Института». 2011. С. 54–56

Объектом нашего исследования будут специалисты социальной сферы (социальные работники).

Предметом — профессиональное выгорание социальных работников.

Цель исследования — изучить проблему профессионального выгорания в социальной работе, разработать программу профилактики профессионального выгорания социальных работников.

Задачи:

1. Дать характеристику понятий «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание», определить их взаимосвязь.

2. Проанализировать причины и возможные последствия профессионального выгорания у социальных работников.

3. Провести исследование выраженности профессионального выгорания у социальных работников (на примере ОГКУСО «ЦПД Усть-Кутского района»).

4. Разработать программу профилактики профессионального выгорания социальных работников.

В данной работе были применены следующие методы исследования: анализ теоретической базы (изучение литературы, изучение нормативно-правовых документов), включенное наблюдение, проведение эмпирического исследования.

Практическая значимость работы заключается в разработке программы по профилактике профессионального выгорания социальных работников, содержащей данные эмпирического исследования и основывающейся на опыте отечественных и зарубежных авторов. Данная программа может тиражироваться среди социозащитных учреждений области.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

## 1.1. Понятие, специфика, этапы профессионального выгорания

Первоначально синдром выгорания означал состояние истощения с ощущением тщетности. Позже симптоматика этого синдрома была значительно расширена за счет психосоматической составляющей. Исследователи стали все больше связывать синдром с психосоматическим состоянием и предрасположенностью к болезни.

Всемирная ассамблея здравоохранения, которая является высшим руководящим органом Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ)[1], официально признала болезнью синдром эмоционального выгорания как «синдром, возникающий в результате хронического стресса на рабочем месте, с которым не удается справиться». Данное понятие входит в Международную классификацию болезней одиннадцатого пересмотра (МКБ-11)[2].

Английский вариант понятия «burnout» имел среди отечественных ученых вариации перевода: «эмоциональное сгорание» (Т. В. Форманюк)[3], В. В. Бойко — «эмоциональное выгорание»[4], В. Д. Вид, Е. И. Лозинская пишут об эмоциональном перегорании[5]. Н. Е. Водопьянова использует термин «психическое выгорание» [6], а Т. Н. Ронгинская — «профессиональное выгорание»[7] и др.

Вместе с тем разность переводов и подходов к толкованию данного явления все же обозначала единую суть явления, отличаются же термины широтой взглядов. Понятие «профессиональное выгорание», на наш взгляд наиболее

[1] Всемирная организация здравоохранения. URL: https://www.who.int/ru (дата обращения: 28.01.2022).

[2] МКБ-11 (Международная классификация болезней 11 пересмотра). URL: http:// https://icd11.ru/ (дата обращения: 28.01.2022).

[3] Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации // Вопросы психологии. 2011. № 6. С. 28–46.

[4] Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб. : Сударыня, 2012. 122 с.

[5] Вид В. Д., Лозинская Е. И. Механизмы формирования и способы профилактики синдрома перегорания у врачей-психиатров. Пособие для врачей и клинических психологов. СПб., 2002. 19 с.

[6] Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. М. : Питер, 2015. 189 с.

[7] Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2017. № 3. С. 85–95

полно отражает содержание и специфику толкования, так как возникает и распространяется на сферу профессиональных отношений[1].

Выгорание — процесс, разделенный во времени, длительный, этапный. Циклы потери ресурсов (без возможности их эффективного восстановления) малозаметны, условны.

Тем не менее, именно они истощают личностные ресурсы и приводят к выгоранию, что в дальнейшем способствует снижению профессиональной эффективности, снижению самооценки.

Выделяют составляющие и стадии выгорания. Остановимся на двух основных моментах выгорания:

1. Наличие симптомов дисфункции, которые в первую очередь определяют эмоциональную сферу и снижение профессиональной работоспособности.

2. Выгорание может произойти только в контексте профессиональной деятельности и у людей без психопатологии.

Как и у любой другой патологии, синдром выгорания имеет свои специфические симптомы.

Зарубежные ученые К. Маслач и С. Джекобсон выделяет три основные характеристики этого синдрома:

1. Эмоциональное истощение — что представляет собой усталость от своей трудовой деятельности, рода занятий, постоянное чувство истощения.

2. Снижение личных достижений — человек начинает воспринимать себя как некомпетентного специалиста, теряется его работоспособность, значимость достижений перестает признаваться.

3. Деперсонализация — личная оторванность от собственной работы и предметов[2].

Приведем характерные черты синдрома эмоционального выгорания (согласно модели К. Маслач и С. Джексон).

---

[1] Черкасова М. А. Теоретические подходы к сущности понятия «профессиональное выгорание» // Пенитенциарная наука. «Вестник Института». 2011. С. 54–56

[2] Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М. : Академический проект, 2010. 240 с.

Деперсонализация подразумевает циничное отношение к работе и объектам своей работы. Отрицательное отношение, которое проявляется вначале, может быть латентным и привести к раздражению, которое с течением времени неотвратимо приводит к конфликту. Воспитание профессиональных достижений происходит от чувства некомпетентности в профессиональной сфере, от осознания собственной неудачи в ней.

Под психическим истощением мы понимаем состояние физического, эмоционального и психического истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы.

Таблица 1.1

Характерные черты синдрома эмоционального выгорания согласно модели К. Маслач и С. Джексон

| Эмоциональное Истощение | Деперсонализация (цинизм) | Редукция профессиональных достижений |
|---|---|---|
| Данным симптом подразумевает собой состояние эмоционального опустошения и усталости, причиной этого состояние является трудовая деятельность. Для человека характерны частые головные боли, раздражительность, проблемы с аппетитом, постоянная тревога, раздражительность, недоверие, неуверенность в себе | человек начинает относиться к работе цинично, что приводит к конфликтам на рабочем месте | человек ошибочно воспринимает себя некомпетентным в своей сфере деятельности, осознает собственные неудачи |

В последние годы «выгорание» рассматривается учеными — В. Н. Козиевым, Л. Ф. Колесниковой — как «болезнь связи», являющаяся следствием психического истощения. Отсутствие позитивного настроения один из нескольких признаков выгорания[1].

Определим три ключевых характеристики данного синдрома, представив их в таблице 1.2.

[1] Ненарт Е. О. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания с элементами профессиональной деформации личности // Вестник Санкт-Петербург. ун-та. сер. 12. 2008. № 3. С. 402–406.

Таблица 1.2

Ключевые характеристики синдрома эмоционального истощения

| Повышенная активность | Личное расстояние | Чувство потери эффективности или снижение самооценки |
|---|---|---|
| Полное погружение человека в профессиональную деятельность, работу, ограничение внимания на другие сферы своей жизни – основная характеристика данного синдрома. Человек напряжен, истощен, ему требуется дополнительное время на восстановление сил, отдых. Восстановив силы, человек заново поглощается в профессиональную деятельность | ограничение реакций на действия клиента (эмоциональное дистанцирование). Снижается мотивация к работе, выполнение трудовых функций происходит автоматически без эмоциональной привязки. Теряется интерес к клиенту, он оценивается специалистом как неодушевленный объект работы, задачи которого требуется решить | человек перестает замечать и осознавать перспективы работы. Его уверенность в своих профессиональных качествах, своем профессионализме снижается. Утрачивается интерес человека к работе, мотивация снижается |

Человек в этот период полностью погружается в работу, отказывается от несвязанных потребностей, забывает о собственных нуждах, тогда появляется первый признак истощения. Это определяется как ощущение высокого напряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, ощущение усталости, которое не проходит после ночного сна.

После отдыха эти явления уменьшаются, но возобновляются, когда происходит возврат к прежней рабочей ситуации.

Когда профессионалы меняют сострадание непосредственно к пациенту (клиенту), они воспринимают его как эмоциональное дистанцирование, попытку справиться с эмоциональными стрессами на работе. В крайности, нет почти ничего, что возбуждало бы работу, почти ничего, что провоцировало бы эмоциональную реакцию — ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. Интерес к клиенту теряется, что воспринимается как неодушевленный объект, простое присутствие которого иногда смущает. Человеком не осознаются какие-то перспективы в работе, он не получает удовольствия от работы, пропадает уверенность в своем профессионализме уверенность в профессиональных качествах[1].

[1] Козырев Г. И. Внутриличностные конфликты // Социально-гуманитарное знание. М., 1999. 108 с.

Таким образом, выгорание представляет собой сочетание физической, эмоциональной и когнитивной усталости, причем основным фактором является эмоциональная усталость.

Разделим термины «профессиональное выгорание» и «эмоциональное выгорание». Эмоциональное выгорание рассматривается как состояние человека, для которого характерно эмоциональное истощение.

При этом эмоциональное выгорание связано не только с профессиональной деятельностью, а со многими сферами жизни человека в целом (семья, работа, увлечения). Профессиональное выгорание рассматривает данный феномен лишь в контексте профессиональных отношений.

В. В. Бойко рассматривает выгорание с позиций общего адаптационного синдрома Г. Селье. Они выделяют 3 стадии в развитии выгорания, каждая из которых может проявиться в четырех симптомах:

1. Фаза напряжения. Данная фаза характеризуется нарастанием напряжения. Человек не удовлетворен собой, для него характерны чувства тревоги, безнадежности и депрессии.

2. Фаза сопротивления. Рассмотрение этой фазы как самостоятельной является довольно условным. Как только человек осознает наличие тревожного напряжения, он пытается избежать эмоциональных факторов, ограничивая эмоциональные реакции: неадекватные селективные эмоциональные реакции, эмоциональная и моральная дезориентация, расширение сферы эмоциональной экономии, сокращение профессиональных задач.

3. Фаза истощения. Она характеризуется снижением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональным дефицитом, эмоциональной оторванностью, личностной оторванностью (деперсонализацией), психосоматическими и вегетативными проявлениями.

Таким образом, профессиональное выгорание — синдром, возникающий в результате хронического стресса на рабочем месте, с которым не удается справиться, данное определение было предложено Всемирной ассамблеей здравоохранения.

Синдром выгорания имеет специфические черты: эмоциональное истощение, что представляет собой усталость от своей трудовой деятельности, рода занятий, постоянное чувство истощения; снижение личных достижений — человек начинает воспринимать себя как некомпетентного специалиста, теряется его работоспособность, значимость достижений перестает признаваться; деперсонализация — личная оторванность от собственной работы и предметов.

Профессиональное выгорание как процесс происходит поэтапно, выделяют следующие стадии выгорания: напряжение, сопротивление, истощение.

Сопоставляя понятия «эмоциональное выгорание» и «профессиональное выгорание», выделим главную отличительную черту — широту значения: профессиональное выгорание рассматривается как часть эмоционального выгорания, которое, помимо трудовых отношений затрагивает другие сферы человеческой жизни.

## 1.2. Отечественные и зарубежные методики выявления профессионального выгорания

Особенность деяельности специалистов социальной сферы заключается в поддержке людей, находящейся в сложной жизненной ситуации. Профессиональное выгорание создает трудности и проблемы в процессе труда, снижая эффективность работников, провоцируя избегание контактов с людьми. В целях недопущения и профилактики этих явлений специалистами используются различные методики.

Различают следующие инструменты и модели измерения синдрома выгорания: процессуально-динамические, интегрированные, структурно-результативные.

Исследование субъективных переживаний и внешних форм поведения характерно для структурно-результативной модели.

Рассмотрим зарубежные методики выявления профессионального выгорания в разрезе данной модели.

1. Методика MBI (Maslach Burnout Inventory) была разработана в 1986 году. Авторы методики — К. Маслач и С. Джексон. Впоследствии данный опросник был адаптирован Н. Е. Водопьяновой[1].

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений трех шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

Рассмотрим шкалы более подробно. «Эмоциональное истощение» проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, эмоциональной лабильности, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью.

«Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях — в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.

«Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности социального работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически.

Ответы оцениваются по семибалльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального

[1] Лозинская Е.И., Лутова Н. Б., Вид В. Д. Системный индекс синдрома перегорания (на основе теста MBI). URL: http://nmic.bekhterev.ru/upload/documents/2007_13.pdf (дата обращения: 28.01.2022).

истощения» и «деперсонализации» и низкие — по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений).

Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

2. Методика BM («Измерение выгорания» — «burnout measure»). Данная методика была разработана в 1988 году. Авторы методики Пинес и Аронсон (Pines, Aronson)[1].

Авторы представляют синдром выгорания как состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально нагруженных ситуациях.

Опросник BM изначально позиционировался как одномерный, в нем различают три вида истощения. В исследованиях (Enzmann, 1989, 1998) проверялись структура и валидность опросника BM на голландской выборке. Результаты проверки показали, что вместо предполагаемых измерений физического, эмоционального и психического истощения факторами выступают деморализация, истощение и потеря мотивации.

Авторы пришли к выводу о том, что BM охватывает лишь определенный аспект выгорания и скорее измеряет общее самочувствие.

Рассмотрим структуру методики более подробно:

1. Деморализация — 10 утверждений.
2. Истощение — 6 утверждений.
3. Потеря мотивации — 5 утверждений.

В противоположность MBI авторы BM не ограничивают возможность проявления выгорания только в строго определенном кругу профессий. BM содержит 21 утверждение. Ответы варьируются от «никогда» (1 балл) до «всегда» (7 баллов).

[1] Водопьянова Н.Е., Старченкова Е. С., Наследов А. Д. Стандартизированный опросник «Профессиональное выгорание» для специалистов социальных профессий // Вестник СПбГУ. 2013. № 4. С. 17–27.

Процессуально-динамические модели выгорание рассматривается как динамический процесс, «фазовый», развивающийся во времени. Фазная концепция М. Буриша описывает стадии процесса выгорания.

Интегрированная модель объединяет предыдущие, ее представителем является А. А. Рукавишников.

Рассмотрим отечественные методики выявления профессионального выгорания.

1. Самой распространенной и применяемой является методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко, предназначенная для диагностики синдрома профессионального выгорания.

В этой методике автор предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания в несколько этапов. Каждая стадия характеризуется различными симптомами.

Методика содержит 84 утверждения, на которые респонденты дают положительный «да» или отрицательный «нет» ответ.

Выгорание — относительно стабильное состояние, симптомами которого являются снижение мотивации на работе, рост конфликтности и неудовлетворенности на работе, постоянная усталость, скука, эмоциональное истощение, раздражительность и нервозность и т. д.

Подобно тому, как реакция на стрессовые ситуации у каждого человека своя, будучи индивидуальной реакцией, симптомы синдрома выгорания являются строго индивидуальными и не все проявляются одновременно, являясь индивидуальными вариациями.

Развитие синдрома зависит от сочетания профессиональных, организационных и личных стрессовых факторов. В зависимости от одной части процесса динамика развития синдрома будет различной.

2. Клинический опросник для выявления и оценки невротических состояний (авторы — К. К. Яхин, Д. М. Менделевич). Этот опросник предназначен для диагностики уровня выраженности невротических симптомов, к которым авторы относят тревожность, склонность к депрессии, астенические состояния и ис-

теричность, а также фобии, навязчивые состояния и некоторые соматические нарушения. Опросник включает 68 вопросов[1].

Испытуемый оценивает свое состояние, отвечая на каждый вопрос по пятибалльной шкале. Варианты ответов: 5 баллов — никогда не было, 4 балла — редко, 3 балла — иногда, 2 балла — часто, 1 балл — постоянно или всегда.

Результаты методики обрабатываются по ключам, в которых представлены коэффициенты ответов по шести шкалам: тревога; невротическая депрессия; астения; истерический тип реагирования; обсессивно-фобические нарушения; вегетативные нарушения.

3. Методика диагностики степени готовности к риску А. М. Шуберта. Методика позволяет оценить особенности поведенческих реакций человека в ситуациях, сопряженных с неопределенностью, опасностью для жизни, требующих нарушения установленных норм, правил.

Рекомендуется при подборе лиц, пригодных для работы в условиях, связанных с риском (работа с алкоголизированными семьями, людьми с психическими заболеваниями, наркоманами).

Тест состоит из двадцати пяти вопросов, на каждый из которых предлагается дать один из пяти предлагаемых вариантов ответов: от полного согласия до уверенного «нет».

Результат анкетирования определяется согласно набранным баллам, на основании которых выносится заключение о склонности человека к рисковому поведению. Обследование может проводиться как индивидуально, так и в группе. Общее время обследования — около семи минут.

4. Методика определения психического выгорания А. А. Рукавишникова.

Респондентам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств, связанных с работой. Опросник состоит из 72 вопросов и включает четыре варианта ответа (обычно, часто, редко, никогда).

Рассматриваются характеристики шкал: психо-эмоциональное истощение, личностное отдаление, профессиональная мотивация.

---

[1] Яхин К.К., Менделевич Д. М. Клинический опросник для выявления и оценки невротических состояний. URL: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/054.pdf (дата обращения: 28.01.2022).

Психо-эмоциональное истощение — процесс утраты эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим, с признаками депрессии и раздражительности.

Личностное отдаление — специфическая форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Профессиональная мотивация — уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность по отношению к работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми.

Таким образом, подходы к выявлению синдрома профессионального выгорания различны. Некоторые из них со временем дополняются и адаптируются.

Нами приведены наиболее часто используемые методики как зарубежных, так и отечественных авторов.

Зарубежные методики: методика MBI (Maslach Burnout Inventory) авторы — К. Маслач и С. Джексон, впоследствии методика была адаптирована Н. Е. Водопьяновой); Методика ВМ («Измерение выгорания» — «burnout measure»), авторы — Пинес и Аронсон.

Отечественные методики: методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко, клинический опросник для выявления и оценки невротических состояний (К. К. Яхин, Д. М. Менделевич), методика диагностики степени готовности к риску А. М. Шуберта, методика определения психического выгорания А. А. Рукавишникова.

Нами в процессе исследования степени выраженности профессионального выгорания среди социальных работников были использованы две методики: методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко, опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой. Проведение исследования и его анализ рассмотрены во второй главе работы.

### 1.3. Причины и возможные проследствия профессионального выгорания социальных работников

Причины возникновения профессионального выгорания сотрудников анализировалась на срезе данных исследований разных стран. В сравнительной характеристике полученных результатов, мы наблюдаем следующую картину.

Наиболее частыми причинами профессионального выгорания респонденты называли: потерю мотивации к работе (Испания), излишнюю эмоциональную нагрузка (Италия), большое напряжение (Япония), отсутствие интереса, потерю интереса к работе (Индия).

Интересны способы решения проблем руководителями организаций – организация встреч сотрудников за бокалом вина (Испания), создание спокойной благоприятной рабочей атмосферы (Италия), улучшение условий труда, создание комнат для снятия стресса, комнат для отдыха (Япония), сокращение рабочего дня (Индия)[1].

Факторы, влияющие на профессиональное выгорание человека, были исследованы В. В. Бойко. Автор утверждал, что данные факторы находятся между собой в непосредственной взаимосвязи и классифицировал факторы профессионального выгорания на две группы:

1. Группа организационных (внешних) факторов, которая состоит из условий материальной среды, содержания работы и социальнопсихологических условий деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания (условия работы, рабочий график, организационная культура, сложность работы и др.).

[1] Пичужкина Д.Ю., Смекалова Е. С., Шкунова А. А. Проблема профессионального выгорания в разных странах // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. № 7. С. 157–161.

Работа может быть тяжелой по содержанию, но мало организованной, которая не цениться надлежащим образом, а характер руководства может не отвечать содержанию работы и т. п. Распространению синдрома также содействует неопределенность функций, которые предъявляются общественному работнику.

Рассмотрим их более подробно.

Во-первых, хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность: непосредственно связана с активной формой общения.

Во-вторых, дестабилизирующая организация деятельности: неструктурированное выполнение профессиональных обязанностей, недостаток необходимого оборудования, несоответствие предъявляемых требований клиента реальным возможностям специалиста.

В-третьих, повышенная ответственность за исполняемые функции и операции: профессиональная деятельность педагогов, медиков, юристов и других представителей массовых профессий строится в режиме повышенного внешнего и внутреннего контроля.

В-четвертых, неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности: конфликтность по вертикали, в системе «руководитель — подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега — коллега».

В-пятых, психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития.

Выделим группу внутренних факторов, обуславливающих профессиональное выгорание — это личностные особенности человека (особенности характера, темперамента, ценности человекаи др.).

Во-первых, склонность к эмоциональной ригидности: эмоциональная сдержанность как средство психологической защиты. Наиболее часто длительная задержка эмоций (регидность) возникает на основе неприятных переживаниях — чувстве вины, обиды, злобы, мести.

Во-вторых, интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности: возникновение данного

психологического явления характерно для людей с повышенным чувством ответственности за выполнение профессиональных обязанностей.

В-третьих, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности состоит из двух аспектов: нравственные дефекты и дезориентация личности: возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать.

Феномен профессионализма рассматривается авторами как процесс развития личности, так как развитие личности в профессии — это одно из средств ее целостного развития.

А. Р. Фонарев выделил этапы развития профессионализма. На высшем этапе профессионал начинает выходить за рамки своей профессии, в стандартной профессиональной задаче находит новые грани и решать ее творческим, своеобразным способом.

Автор рассматривает возможность выхода за пределы профессии как обогащение профессиональной деятельностьи и создание условий для ее непрерывного совершенствования и развития.

Как мы отмечали «сгорают», обычно, не изначально безучастные и равнодушные к собственной работе, и не те, кто в профессиональной деятельности осуществят модус общественных достижений либо обладания, а, напротив, профессионалы, для которых деятельность исконно существенна, осознанно выбрана, предусматривает известное экспансивное отношение, ориентацию на прочих людей, то есть осуществляющие модус служения. Увлекающийся, сочувствующий, сориентированный на иных, при недостаточной связи с действительностью, неумении оценивать критически неблагоприятные факторы, небольшой устойчивости к стрессорам может стать носителем синдрома «эмоционального выгорания», который быстро прогрессирует[1].

Но имеется и противоположное мнение. В соответствии с Б. Махер, «низкая степень эмпатии» и «авторитаризм» в сочетании с фанатичной верностью делу и реакцией на стресс, апатией и агрессивностью при нереальности добиться

[1] Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: признаки и фазы. СПб. : Питер, 2014. 342 с.

в короткий срок желаемых итогов может инициировать появление симптомов синдрома «эмоционального выгорания».

Э. Э. Сыманюк и Э. Ф. Зеер подробно описали кризисы профессионального личностного становления, которые они разделили на нормативные (которые нередко встречаются при переходе от одной ступени профессионализации к иной) и ненормативные (которые вызваны психотравмирующими факторами, неблагоприятными либо случайными обстоятельствами).

Обозначим группу причин, которые повышают риск возникновнеия профессионального выгорания.

1. Однообразие и рутинность в работе.
2. Конфликты на работе, как следствие возникновение постоянного эмоционального стресса.
3. Строгая регламентация рабочего времени, в особенности при нереальном времени ее выполнения.
4. Вклад в работу больших ресурсов личности при положительной оценки и недостаточности признания.
5. Конфликты и напряженность в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм.
6. Работа с «немотивированными» клиентами, которые постоянно сопротивляются усилиям консультанта помочь им, и несущественные, тяжело ощутимые итоги подобной работы.
7. Нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются инновации и экспериментирование.
8. Работа без возможности профессионального усовершенствования и дальнейшего обучения.
9. Неразрешенные личностные конфликты специалиста.

Выделим симптомы профессионального выгорания.

1. Физические: усталость, физическое утомление, истощение, недостаточный сон, бессонница, затрудненное дыхание, тошнота, головокружение, дрожание (тремор), артериальная гипертония, болезни сердца, аритмии и т. д. Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна

(симптом хронической усталости), снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды, частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта; резкая потеря или резкое увеличение веса; одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке; заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

2. Эмоциональные: недостаток эмоций, пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни, безразличие, усталость, ощущение беспомощности и безнадежности, раздражительность, агрессивность, тревожность, неспособность сосредоточиться, потеря идеалов и надежд или профессиональных перспектив, желание побыть в одиночестве после работы, любые мелочи буквально выводят из себя. Постоянное чувство усталости, падение мотивации, моральное и физическое истощение.

3. Поведенческие: во время рабочего дня появляется желание прерваться и отдохнуть, нарастает безразличие к еде, а так же злоупотребление алкоголем, табаком, успокоительными средствами и антидепрессантами.

4. Интеллектуальное состояние: уменьшение интересов к нововведениям в работе, увеличение скуки, тоски, апатии, формальное выполнение работы.

5. Социальные: отсутствие энергии для социальной активности, уменьшение интереса к досугу, ограничение контактов, ощущение изоляции, недостатка поддержки со стороны семьи, детей, коллег и т. д.

Последствия выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационноустановочных) изменениях личности. То и другое имеет непосредственное значение для социального и психосоматического здоровья человека, его работоспособности и продуктивности трудовой деятельности.

1. Затрагиваются личные отношения (от недопонимания, ссор и возникновения кризисав семье).

2. Ухудшаются отношения с коллегами.

3. Снижается эффективность работы, возникает недовольство со стороны руководства и клиентов.

4. Возможны применения дисциплинарных мер – объявления взыскания, лишения премии или увольнения.

5. Ухудшается состояние здоровья, которое может повлечь развитие хронических заболеваний.

Профессионал с «синдромом эмоционального выгорания» неотвратимо теряет собственный авторитет, как у коллег, так и клиентов. Авторитет связан, преимущественно, с личным обаянием и профессионализмом. Когда он из-за негативного отношения и равнодушия к своей работе не в состоянии внимательно, вдумчиво выслушать клиента, проявляет раздражительность и агрессивность — он теряет доверие к себе в качестве профессионала и уважение своих коллег и клиентов.

Таким образом, к факторам, оказывающим влияние на профессиональное выгорание относят организационные (внешние) — это условия работы, рабочий график, организационная культура, сложность работы и др., другим, не менее важным фактором являеюся внутренние факторы — личностные особенности человека (особенности характера, темперамента, ценности человекаи др.). Большое значение влияния этих факторов играет модус направленности человека.

Подведем итог, выгорание (эмоциональное выгорание) свойственно всем профессиям, при этом оно может быть не связано исключительно с трудовой деятельностью, а с любой сферой человеческой жизнедеятельности. Профессиональное выгорание связано с выполнением профессиональной деятельности непосредственно.

Выделяют три элемента выгорания: психоэмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию. Можно отметить две группы факторов, которые влияют на развитие и возникновение выгорания.

К группе внешних факторов относятся условия материальной среды, содержание труда и социально-психологические условия деятельности. Доминирующую роль в развитии синдрома выгорания играют: дестабилизирующая организация деятельности (нечеткая организация и планирование работы,

отсутствие оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация); повышенная ответственность за выполняемые функции и результаты работы; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; сложная психологическая среда для специалиста.

К внутренним факторам, вызывающим эмоциональное истощение, относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности (это психологическое явление встречается у лиц с повышенной ответственностью за поставленную задачу); низкая мотивация к эмоциональному возвращению в профессиональную деятельность; моральные пороки и дезориентация личности.

Нами рассмотрены отечественные и зарубежные методики диагности профессионального выгорания. Зарубежные методики: методика MBI (Maslach Burnout Inventory) авторы — К. Маслач и С. Джексон, впоследствии методика была адаптирована Н. Е. Водопьяновой); Методика ВМ («Измерение выгорания» — «burnout measure») авторы — Пинес и Аронсон.

Отечественные методики: методика диагностики эмоционального вы-горания В. В. Бойко, клинический опросник для выявления и оценки невро-тических состояний (авторы — К. К. Яхин, Д. М. Менделевич), методика ди-агностики степени готовности к риску А. М. Шуберта, методика определения психического выгорания А. А. Рукавишникова.

Профилактика профессионального выгорания сотрудников социальной службы рассмотрена во второй главе выпускной квалификационной работы.

# 2. ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ: ПУТИ И МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

## 2.1. Анализ деятельности учреждения социального обслуживания ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района»

Официальное юридическое название организации — Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района».

Учредитель: Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

Организационно-правовая форма: государственное учреждение, действующее на основании Устава.

Данное учреждение начало свою работу 20 марта 1997 года, несколько раз учреждение переименовывалось и относилось к Министерству образования, соответственно финансирование осуществляло Министерство образования.

С 1 января 2015 года переименован в ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» и находится в ведомственной подчиненности Министерства Социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. Финансирование осуществляется непосредственно с бюджета Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.[1]

Центр помощи детям размещен в типовом 2 этажном здании детского сада. Перечень кабинетов, мастерских, их оснащенность: библиотека и компьютерный класс, музыкальный зал, спортивный зал, кабинет изостудии «Вдохновение». Кабинеты административного персонала и службы сопровождения: кабинет директора, кабинет зам. директора по УВР, кабинет заведующей отделением диагностики и социальной реабилитации, кабинет педагога-психолога, кабинет учителя-логопеда, приемная, швейная мастерская «Волшебный лоскуток»,

[1] ОГКУСО «ЦПД Усть-Кутского района» : офиц. сайт. URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/about (дата обращения: 28.01.2022).

столярная мастерская «город мастеров». Отделение сопровождения семей с ограниченными возможностями здоровья, отделение постинтернатного сопровождения воспитанников, отделение сопровождения замещающих семей, медицинский блок. Помещения семей: семья «Надежда», семья «Родничок», семья «Жарки», семья «Радуга», семья «Искорки», семья «Дружба», семья «Солнышко». Общая площадь земельного участка 4 022 кв. м., на котором кроме здания центра расположены футбольное поле, игровая площадка, детский городок, качели, беседки, баня, гараж, столярная мастерская, а также огород, на котором выращиваются овощи. Здание снабжено системой отопления, водоснабжения, канализации, электроосвещения, вентиляции, автоматической пожарной и охранной сигнализациями, телефонной и интернет связью.

Данное учреждение имеет несколько отделений: Отделение социальной диагностики и социальной реабилитации несовершеннолетних; Отделение помощи семьи и детям; Отделение социально правовой помощи; Отделение сопровождения замещающих семей; Отделение сопровождение семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья; Отделение постинтернатного сопровождения.

Задачами учреждения является реализация права семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства, улучшение социально-экономических условий жизни, укрепление, совершенствование работы по педагогической реабилитации и социальной адаптации воспитанников учреждения[1].

Центр является учреждением, которое оказывает следующие виды услуг в рамках выполнения государственного задания:

1. Социально-бытовые услуги:

- предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятии, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания;

[1] Жигулина И. Современные технологии работы с детьми «группы риска» // Вестник. 2016. № 40. URL: http://www.gcr71.ru/wp-content/uploads/ (дата обращения: 18.01.2022).

- предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам (кровать, прикроватная тумбочка, стул, место в плательном шкафу, тумба для обуви);
- предоставление мягкого инвентаря согласно утвержденным нормативам;
- приготовление и подача пищи;
- обеспечение сохранности личных вещей и ценностей;
- оказание социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера;
- сопровождение на прогулке;
- содействие в транспортировке для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях, если по состоянию здоровья противопоказано пользование общественным транспортом;
- уборка жилых помещений;
- оценка способности к самообслуживанию, составление индивидуального плана социального обслуживания.

2. Социально-медицинские услуги:

- содействие в организации прохождения диспансеризации;
- организация оказания медицинской помощи в медицинской организации в стационарных условиях (в том числе предварительная запись, оформление документов, необходимых для оказания медицинской помощи в стационарных условиях);
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, в том числе содействие в организации оздоровления и санаторно-курортного лечения согласно медицинским показаниям);
- выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления. Контроль за приемом лекарств и т. д.);
- содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;

- систематическое наблюдение за получателями услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- содействие в оказании стоматологической помощи;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре;
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- консультирование по социально-медицинским вопросам.

3. Социально-психологические услуги:

- психологическая диагностика и обследование личности;
- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- психологическая коррекция;
- психологический тренинг (групповой);
- психологическая, в том числе экстренная психологическая помощь.

4. Социально-педагогические услуги:

- организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и др. культурные мероприятия), формирование позитивных интересов;
- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- содействие в организации обучения, определения оптимальной формы обучения (в том числе сбор документов, необходимых для приема в образовательную организацию);
- содействие в восстановлении утраченных контактов, связей с семьей, внутри семьи.

5. В целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания (физиотерапия, массаж общий, лечебная физкультура);
- обучение навыкам самообслуживания. Поведения в быту и общественных местах, пользованию социальными инфраструктурами, транспортом (индивидуальные и групповые занятия).

6. Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование);
- услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке (в том числе подготовка документов, обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде, иных государственных органах и организациях).

Социальные услуги предоставляются гражданам, признанным в установленном порядке, нуждающимися в социальном обслуживании (далее — получатель социальных услуг), в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее — индивидуальная программа) на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг или его законным представителем[1].

Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей.

Получатели социальных услуг, с которыми работает ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района»:

1) социальное обслуживание в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, осуществляющих социальное обслуживание детей. Потребители государственной услуги — несовершеннолетние граждане от 1,5 до 18 лет, нуждающиеся в социальном обслуживании в стационарной форме социального обслуживания;

2) оказание услуг по жизнеустройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

[1] Порядок и условия предоставления социальных услуг // ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района» : офиц. сайт. URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/porydok_i_usloviya_predostavleniya_socialnyh_uslug (дата обращения: 12.01.2022).

3) услуги по психолого-педагогическому сопровождению замещающих семей;

4) услуги по профилактике социального сиротства, профилактике раннего семейного неблагополучия, по социальной реабилитации семей и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Потребители государственной услуги:

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- замещающие семьи Усть-Кутского района;
- население Усть-Кутского района;

5) оказание детям, с ограниченными возможностями здоровья, а также семьям, воспитывающим детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья социально-психологической, социально-педагогической помощи, направленной на устранение или возможно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности путем предоставления, социально-психологических, социально-педагогических и услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг. Обеспечение их максимально полной и своевременной социальной адаптации к жизни в обществе, семье, к обучению и труду, а также обучения родителей особенностям их воспитания и методикам реабилитации.

В центре оказывают помощь 46 воспитанникам. Возраст детей варьируется от 2-х до 18 лет. Группы разделены по 7–8 чел., каждая такая группа именуется «Семьей».

Дети, проживающие в учреждении — это несовершеннолетние, оставшиеся без попечения родителей. Причины нахождения детей в учреждении различны: дети проживали в семьях, находящихся в социально опасном положении; заблудились либо были подкинуты, самовольно ушли из семьи, самовольно ушли из учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, не имеют места жительства и средств к существованию и др.

Обеспечивают деятельность центра 105 сотрудников. В их состав входят педагогические работники, медицинские работники, повара, обслуживающий персонал, бухгалтерия[1].

Для проживания и развития детей в учреждении созданы комфортные условия. Специалисты, оказывающие помощь детям, имеют в своем арсенале необходимую материально-техническую базу — функционируют библиотека, музыкальный зал, спортивный комплекс (футбольное и волейбольное поле, спортивный зал, тренажерный зал), компьютерный класс, швейная и столярная мастерские.

Учреждение реализует государственную политику в области социального обслуживания детей, оставшихся без попечения родителей, детей и семей, нуждающихся в социальном обслуживании. Также осуществляет отдельные функции по профилактике безнадзорности и правонарушений.

Цель учреждения состоит в создании психолого-педагогических условий для семейного жизнеустройства детей, оставшихся без попечения родителей, а в случае его невозможности — для подготовки личности, готовой к самостоятельной жизни и деятельности со сформированными ценностными ориентирами.

В структуру ОГКУСО «ЦПД Усть-Кутского района» входят 6 отделений:

1. Отделение социальной диагностики и социальной реабилитации.

Специалисты отделения разрабатывают и реализуют индивидуальную программу социальной реабилитации несовершеннолетних, направленную на поддержку и профилактическую работу по предотвращению социального неблагополучия.

Осуществляет мероприятия по реабилитации несовершеннолетних и их семей:

1. Консультирование.

2. Организацию семинаров, тренингов, лекций.

[1] ОГКУСО «ЦПД Усть-Кутского района» : офиц. сайт . URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/about (дата обращения: 28.01.2022).

3. Направление в лечебные учреждения, восстановительные терапевтические группы.

4. Занимаются семейной терапией.

5. Включают семьи в родительские организации.

6. Создают групп родительской взаимопомощи и др.

7. Оказывают помощь в восстановлении социального статуса несовершеннолетних, содействии в возвращении их в семью.

2. Социально-правовое отделение.

Деятельность социально-правового отделения характеризуется оказанием социально-правовых услуг.

Работа отделения направлена на подержание или изменение правового статуса детей, проживающих в учреждении. На оказание им юридической помощи, защиту их законных прав и интересов.

3. Отделение психолого-педагогической помощи семье и детям.

Специалисты отделения оказывают помощь семьям:

1. В организации летнего отдыха детей.

2. В профессиональной ориентации.

3. В получении образования.

4. Во временном трудоустройстве несовершеннолетних (при необходимости).

5.Содействуют помещению ребенка (при необходимости) в специализированное учреждение для детей, нуждающихся в социальной реабилитации и др.

4. Отделение сопровождения замещающих семей.

Деятельность специалистов отделения представлена следующими задачами:

1. Специалисты отделения проводят мониторинг патронатных семей и опекаемых семей с целью, установления вида сопровождения.

2. Проводят оценку готовности кандидатов в опекуны или попечители, патронатные воспитатели к приему детей для проживания в семье.

3. Организуют сопровождение и контроль замещающих семей.

5. Отделение сопровождения семей с детьми с ОВЗ (ограниченными возможностями здоровья).

Специалисты данного отделения занимаются комплексным сопровождением несовершеннолетних с ОВЗ, находящихся под опекой или попечительством в семьях.

1. Предоставляют социально-правовые услуги.

2. Социально-педагогические услуги.

3. Социально-психологические услуги данным семьям, оценивая исполнение опекунами или попечителями своих обязанностей.

6. Отделение постинтернатного сопровождения (см. приложение 1).

Специалисты отделения оказывают помощь выпускникам учреждения до достижения ими 23 лет.

Оказывают услуги сопровождения детям, воспитывающимся в замещающих семьях, до достижения ими 18 лет. В сопровождение входит оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи.

Учреждение ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» имеет следующую организационную структуру (см рис. 2.1).

Директор осуществляет руководство текущей деятельности данного учреждения и имеет право:

- утверждать структуру, подписывать бюджетную смету и штатное расписание по согласованию с Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области;
- заключать с работниками трудовые договоры;
- заключать коллективный договор, при условии, что решение о его заключении принято трудовым коллективом;
- издавать и утверждать приказы по вопросам, входящим в компетенцию данного учреждения, обязательные для всех работников центра;
- обеспечивать организацию труда работника и повышение их квалификации;

- утверждать правила внутреннего трудового распорядка.

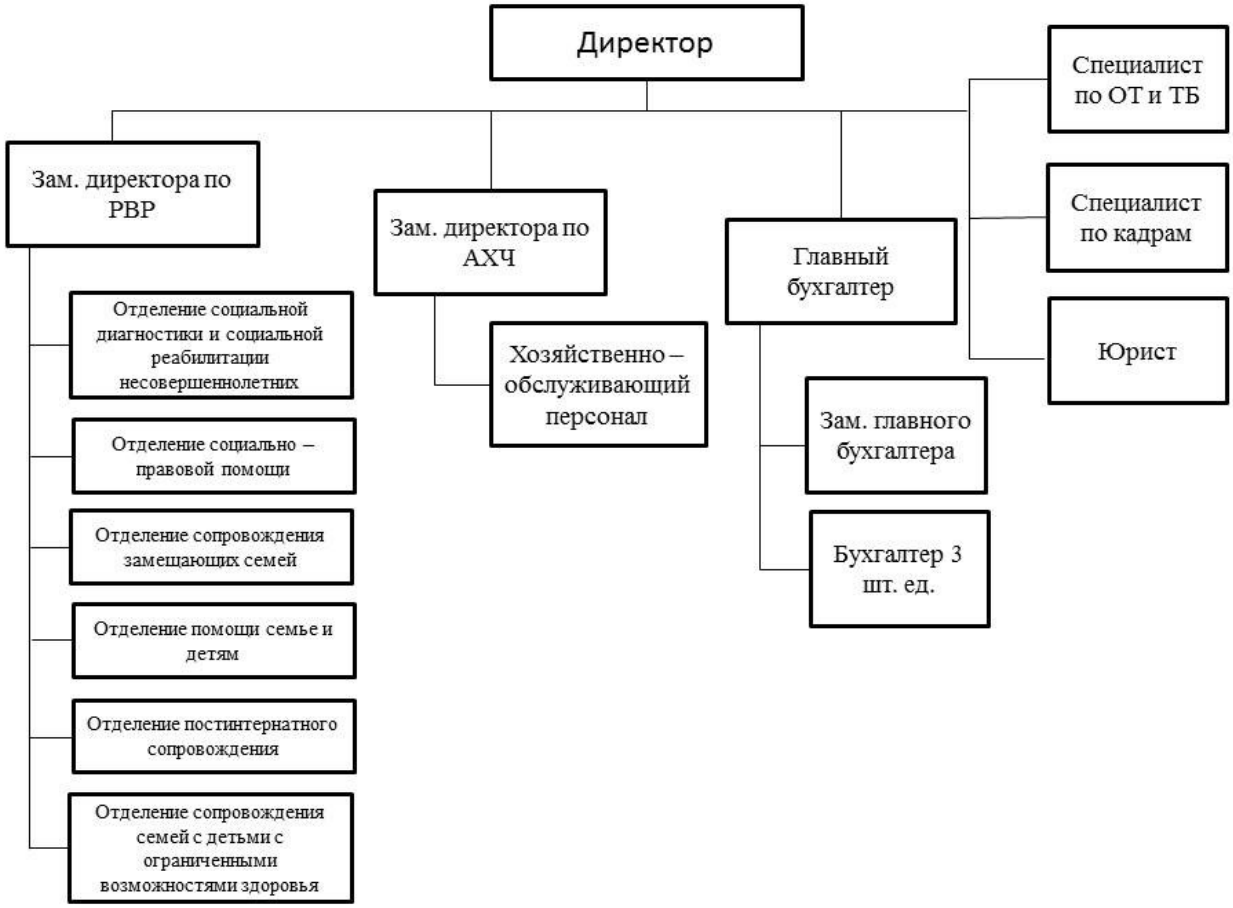


*Рис. 2.1.* Организационная структура ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района»

Директор данного учреждения обязан:

- отвечать за нарушения договорных, расчетных обязательств, правил хозяйствования, установленных законодательством;
- организовывать ведение бухгалтерского и статистического учета и отчетности в соответствии с действующими в Российской Федерации положениями о них;
- обеспечивать приобретение мягкого, жесткого и иного инвентаря, оборудования, материалов, их рациональное использование, а также списание в установленном порядке;
- соблюдать сроки капитального и текущего ремонта зданий, сооружений, коммуникаций и оборудования, осуществлять мероприятия по благоустройству и озеленению территории;

- обеспечивать и контролировать соблюдение правил и норм охраны труда, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима.

В своей деятельности учреждение руководствуется:

1. Конституцией Российской Федерации[1].
2. Гражданским кодексом Российской Федерации.
3. Бюджетным кодексом Российской Федерации.
4. Налоговым кодексом Российской Федерации.
5. Трудовым кодексом Российской Федерации.
6. Федеральными законами.
7. Указами президента Российской Федерации.
8. Постановлениями и распоряжениями правительства Российской Федерации[2].
9. Законами и иными правовыми актами Иркутской области[3].
10. Приказами и распоряжениями учредителя, а также уставом учреждения и локальными актами.
11. Отношения между учредителем и учреждением определяются законодательством Российской Федерации, Иркутской области, уставом учреждения[4].

В своей работе учреждение руководствуется следующими нормативными документами:

- Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [5];

---

[1] Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12.12.1993 г.: (ред. от 2.07.2014 г.) URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 06.02.2022).

[2] Правительство Российской Федерации: офиц. сайт. Москва, 2022. URL: http://government.ru/ (дата обращения: 06.02.2022).

[3] Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг : Приказ Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.2014 г. № 209- мпр. URL: http://pravo.gov.ru (дата обращения: 06.02.2022 г). http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/media/2020/09/09/1256975888/USTAV (дата обращения: 06.02.2022).

[4] Устав областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района». URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/media/2020/09/09/1256975888/USTAV

[5] Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федер. закон РФ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 06.02.2022).

- Закон Иркутской области от 01.12.2014 г. № 144-оз «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»[6];
- Порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания от 11.12.2014 г. № 193-мпр[2];
- Порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания от 11.12.2014 г. № 196-мпр;
- Порядок утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг.

Таким образом, ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» в своей деятельности использует различные формы и методы, различные технологий социальной работы, которые можно классифицировать по различным основаниям.

Для наилучшей работы, Центр взаимодействует со многими организациями и учреждениями. Например, с Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, общеобразовательными организациями, дошкольными учреждениями, органами социальной защиты населения, отделением Пенсионного Фонда России, учреждения культуры и здравоохранения, администрацией г. Усть-Кута, Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, Полицией по делам несовершеннолетних, а также общественными организациями и волонтерами[3].

Наиболее ярким примером взаимодействия является следующие. В рамках соглашения с профсоюзной организацией ОАО «РЖД», компанией ООО «ИНД ТИМБЕР», ООО «ИНК» стороны организуют совместное проведение общественно-значимых мероприятий, организуют работу по реабилитации и оказанию материальной помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также оказание материальной помощи детям, оставшимся без попечения

[6] Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области : Закон Иркутской области от 01.12.2014 г. № 144-оз. URL: http://pravo.gov.ru (дата обращения: 06.02.2022).

[2] Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания : Приказ Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.2014 г. № 193-мпр. URL: http://pravo.gov.ru (дата обращения: 06.02.2022).

[3] Министерство социального развития, опеки и попечительства. официальный сайт. URL: https://irkobl.ru/sites/society/socialn_obslug_gragdan/ (дата обращения: 06.02.2022).

родителей, находящихся в ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района».

Соглашения подобного рода позволяют повышать эффективность оказания социальной помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, семьям детьми с ОВЗ, детям, находящимся в учреждении[1].

Совместное решение социально значимых задач способствует улучшению качества оказываемых услуг, так как они способны более точно определить потребности населения.

Стоит отметить, специалистами за прошедшие три года проведен анализ, что проведенная работа с детьми «группы риска» дает хоть и маленький, но положительный результат. Конечно, хороший результат дает проводимая работа специалистами по недопущению и профилактике отклоняющегося поведения[2]. Постоянно проводятся профилактические беседы с несовершеннолетними о вреде алкоголя, табака и наркотиков, о последствиях самовольного ухода, суицидальных намерениях, правонарушениях. Возможно, снижение количества детей «группы риска» связано это тем, что, поступив в учреждение несовершеннолетним больше нет необходимости в бродяжничестве, попрошайничестве, у них есть возможность посещать учебные заведения, готовиться к урокам, они больше не видят «плохой пример» своих родителей[3].

Самое главное — это желание детей девиантов изменить свою жизнь, научиться жить в мире с собой и социумом, получить образование и прожить достойную жизнь, к сожалению, не у всех детей присутствует это желание, у многих наоборот присутствуют повторы совершаемых дивиаций, при этом с более тяжелыми последствиями[4].

Одной из основных задач ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» (далее по тексту — Центр)

---

[1] Иркутская область: офиц. портал / Правительство Иркутской области. Иркутск, 2018. URL: http://irkobl.ru/ (дата обращения: 06.02.2022).

[2] Канкин В. Г. Неблагополучная семья в социальном контексте современной России : дис. … канд. социол. наук. URL: http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/125236.html (дата обращения: 18.01.2022).

[3] Социально-педагогическая реабилитация детей с девиантным поведением. URL: http://psylist.net/pedagogika/00204.htm (дата обращения: 11.01.2022).

[4] Кирдяшкина Н. С. Как работать с детьми девиантного поведения. Саранск, 2014. URL: http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/psikhologiya/2014/11/12/kak-rabotat-s-detmi-deviantnogo-povedeniya (дата обращения: 18.01.2022).

является: профилактика безнадзорности, беспризорности и правонарушений несовершеннолетних, выявление и устранение причин и условий, способствующих этому, взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по защите прав и законных интересов несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

Деятельность специалистов ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» по работе с детьми группы риска направлена на реализацию таких приоритетных направлений, как:

- количественная и качественная психологическая диагностика проблем ребенка;
- углубленная психолого-педагогическая диагностика степени риска ребенка;
- реализация специализированных коррекционно-развивающих программ с детьми, имеющими признаки социально-психологической дезадаптации, трудности в обучении и воспитании, высокий уровень тревожности, неадекватную самооценку;
- раннее выявление несовершеннолетних склонных к самовольным уходам, бродяжничеству, правонарушениям, суицидам;
- профилактика асоциального поведения, безнадзорности и правонарушений среди подростков;
- обеспечение социально-педагогической поддержки воспитанникам;
- профилактика асоциального поведения, безнадзорности и правонарушений среди подростков;
- работа по профилактике вредных привычек, употребления психоактивных веществ несовершеннолетними и пропаганде здорового образа жизни;
- защита и охрана прав детей во взаимодействии с представителями различных социальных институтов;
- организация досуговой деятельности, вовлечение несовершеннолетних в кружковую деятельность.

Для сотрудников учреждения были определены следующие задачи:

1. Продолжить работу по внедрению инновационных направлений социального обслуживания.

2. Продолжить работу по профилактике самовольных уходов и правонарушений среди воспитанников ЦПД.

3. Активизировать работу по устройству детей в замещающие семьи.

4. Продолжить работу по оказанию социальных услуг детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении и семьям с детьми с ОВЗ, замещающим семьям.

Рассмотрим сильные и слабые стороны в деятельности учреждения:

В учреждении идет активная работа по развитию персонала. Ежегодно проходят курсы повышения квалификации не менее 30 % педагогов, в 2019 г. — 46 чел. (42 %), в 2020 — 64 чел. (50 %). Работа сотрудников учреждения показывает хорошие результаты: в 2020 г. произошел возврат 3 детей из приемных семей в учреждение.

Однако в деятельности учреждения есть и слабые стороны: в перспективном развитии необходимо продолжать работу с семьями, находящимися в СОП и ТЖС, постинтернатного отделения внедрение технологий наставничества.

На основе анализа деятельности учреждения, определим перспективы дальнейшего развития:

1. Своевременное выявление семей, имеющих проблемы и потребности в помощи.

2. Усиление сопровождение семей (консультации, патронаж, диагностика, информирование, клуб приемных родителей) межведомственных связей в процессе осуществления сопровождения.

3. Совершенствование межведомственных связей в процессе осуществления сопровождения.

4. Активизация работы по распространению опыта работы через опубликование статей, методических материалов, проектов.

5. Активизация работы по внедрению инновационных направлений социального обслуживания. Внедрение технологий наставничества.

6. Дальнейшая работа по профилактике самовольных уходов и правонарушений среди воспитанников ЦПД.

7. Активизация работы по устройству детей в замещающие семьи, снизить количества вторичных возвратов несовершеннолетних из замещающих семей.

Таким образом, ОГКУСО «ЦПД Усть-Кутского района» относительно молодое социальное учреждение. Направления работы данной организации различны, но цель их состоит в защите прав и интересов несовершеннолетних граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

В учреждении проводится работа по профилактике профессионального выгорания, проводятся тренинги, консультации, встречи.

Специалисты учреждения, постоянно сталкиваясь с семьями и детьми, находящимися в социально опасном положении, испытывая сострадание, внимание по отношению к воспитанникам, проявляя эмпатию, все же подвержены этому состоянию.

В целях изучения выраженности профессионального выгорания сотрудников данного учреждения, мы провели исследование, анализ которого, этапы проведения, методики исследования описаны в работе далее.

## 2.2. Исследование выраженности профессионального выгорания у социальных работников ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района»

С целью изучения выраженности профессионального выгорания у социальных работников областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района» было проведено исследование на базе указанного учреждения.

В соответствии с целью были определены следующие задачи исследования:

1. Провести исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания у социальных работников.

2. Проанализировать особенности эмоционального выгорания социальных

работников.

3. Разработать систему работы по предупреждению эмоционального выгорания у социальных работников.

В качестве испытуемых (объекта исследования) выступили социальные работники — 15 чел. со стажем работы от 1 до 23 лет. Возрастной диапазон испытуемых варьировался от 22 до 56 лет.

Предмет исследования — профессиональное выгорание специалистов социальной сферы (социальных работников).

Для решения задач нашего исследования были выбраны следующие психодиагностические методики.

1. Методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко.

2. Опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой.

Данное исследование состояло из следующих этапов.

Первый этап был посвящен изучению теоретических аспектов проведения исследования, анализа научной литературы по данной тематике. Были рассмотрены вопросы, касающиеся особенностей становления личности социальных работников, изучены условия и факторы, влияющие на эмоциональное выгорание личности, выявлены общие характеристики проблем, связанных с эмоциональным выгоранием социальных работников. В результате проделанной работы были обозначены: предмет, объект исследования, выдвинута гипотеза, обозначены методики проведения исследования. Второй этап — эмпирический. На данном этапе нами было проведено исследование с 15 социальными работниками учреждения. В качестве инструментария выбраны методики диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко, опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой.

Третий этап — аналитический. На данном этапе мы подвели итоги исследования, проанализировали полученные данные. Этап связан с обобщением полученных эмпирических данных и публикацией полученных данных в научной литературе. Испытуемые (15 социальных работников с трудовым стажем от 1 до 25 лет, возрастным диапазоном от 26 до 56 лет) отвечали на вопросы анкет.

В таблице 2.1 приведен списочный состав группы испытуемых.

Таблица 2.1

Списочный состав группы испытуемых с учетом возрастных характеристик и стажа работы

| № | Имя | Возраст | Стаж |
|---|---|---|---|
| 1 | Анна М. | 36 лет | 7 лет |
| 2 | Арина С. | 50 лет | 15 лет |
| 3 | Богдана Г. | 28 лет | 4 года |
| 4 | Василиса К. | 38 лет | 10 лет |
| 5 | Валерия Н. | 25 лет | 1 год |
| 6 | Виктория П. | 35 лет | 9 лет |
| 7 | Галина В. | 24 года | 3 года |
| 8 | Евгения Д. | 56 лет | 23 года |
| 9 | Евгения М. | 41 год | 15 лет |
| 10 | Ирина Р. | 30 лет | 5 лет |
| 11 | Инна Т. | 49 лет | 16 лет |
| 12 | Кристина С. | 29 лет | 4 года |
| 13 | Марина В. | 47 лет | 12 лет |
| 14 | Милана Д. | 41 год | 17 лет |
| 15 | Татьяна В. | 22 года | 1 год |

Группа респондентов имеет следующие характеристики. Возрастной критерий (см рис. 2.2):

- до 25 лет (13 %);
- 25–30 лет (27 %);
- 31–40 (20 %);
- 41–50 (33 %);
- 51 и старше (7 %).

Преобладающим большинством респондентов — 33 % являются социальные работники в возрасте от 41 года до 50 лет, наименьшая группа респондентов от 51 и старше.

Стаж работы респондентов представлен в соотношении (см рис. 2.3):

- до 1 года — нет;
- 1–3 года (13 %);
- 4–5 лет (20 %);
- 6–10 лет (20 %);
- 11–15 лет (20 %);
- 16–20 лет (20 %);

- более 20 лет (7 %).

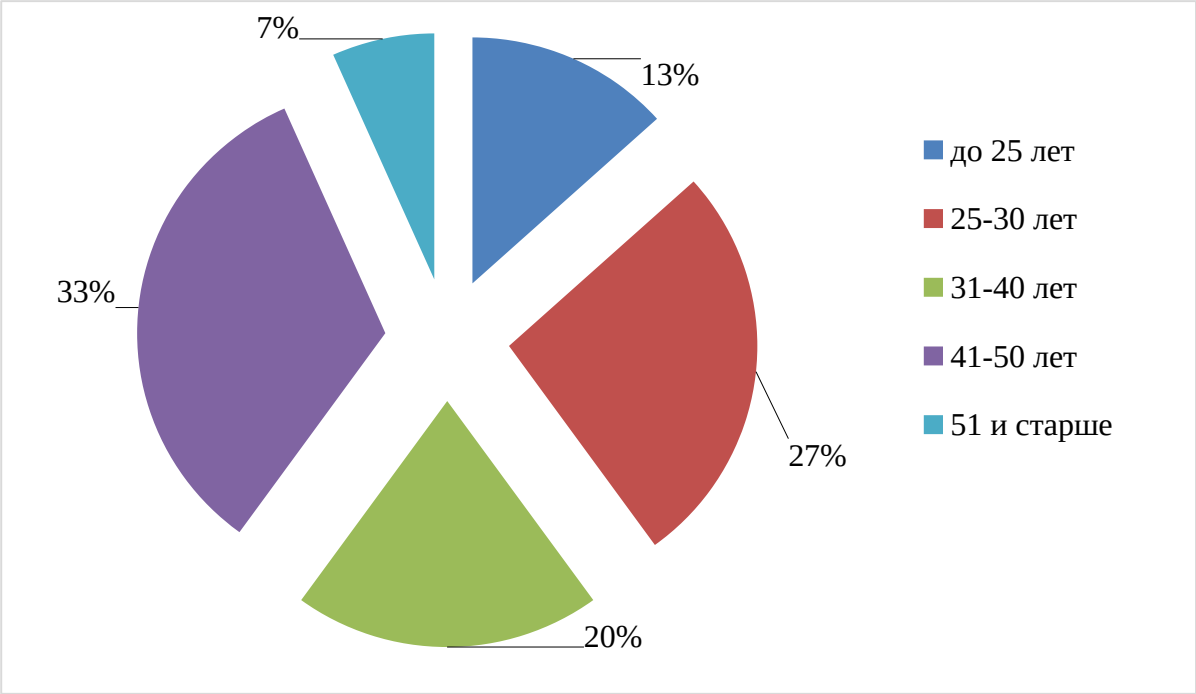


*Рис. 2.2.* Возрастные характеристики респондентов

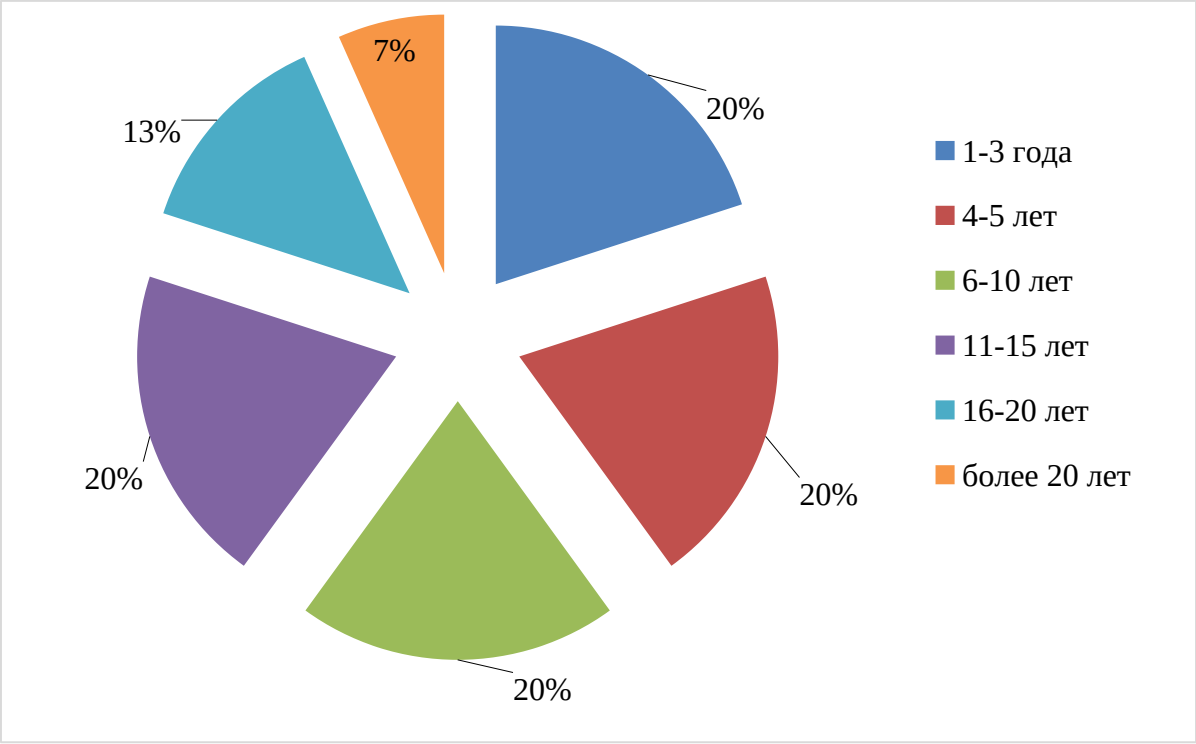


*Рис. 2.3.* Стаж работы респондентов

Таким образом, среди респондентов равномерно распределились группы с разным трудовым стажем от «вновь прибывших сотрудников», стаж работы которых от одного года до «опытных специалистов» со стажем работы 20 лет.

Начнем анализ исследования с обработки результатов по методике В. В. Бойко (см табл. 2.2, рис. 2.4).

Таблица 2.2

Результаты исследования по методике В. В. Бойко

| № | Имя | Напряжение | Резистенция | Истощение |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Анна М. | 51 | 39 | 35 |
| 2 | Арина С. | 55 | 49 | 52 |
| 3 | Богдана Г. | 45 | 51 | 49 |
| 4 | Василиса К. | 59 | 51 | 53 |
| 5 | Валерия Н. | 22 | 21 | 29 |
| 6 | Виктория П. | 55 | 47 | 50 |
| 7 | Галина В. | 34 | 32 | 34 |
| 8 | Евгения Д. | 45 | 35 | 31 |
| 9 | Евгения М. | 40 | 37 | 24 |
| 10 | Ирина Р. | 33 | 35 | 23 |
| 11 | Инна Т. | 30 | 31 | 20 |
| 12 | Кристина С. | 31 | 30 | 25 |
| 13 | Марина В. | 25 | 22 | 20 |
| 14 | Милана Д. | 39 | 36 | 30 |
| 15 | Татьяна В. | 29 | 31 | 30 |
| | Среднее значение | 39,5 | 36,4 | 33,6 |

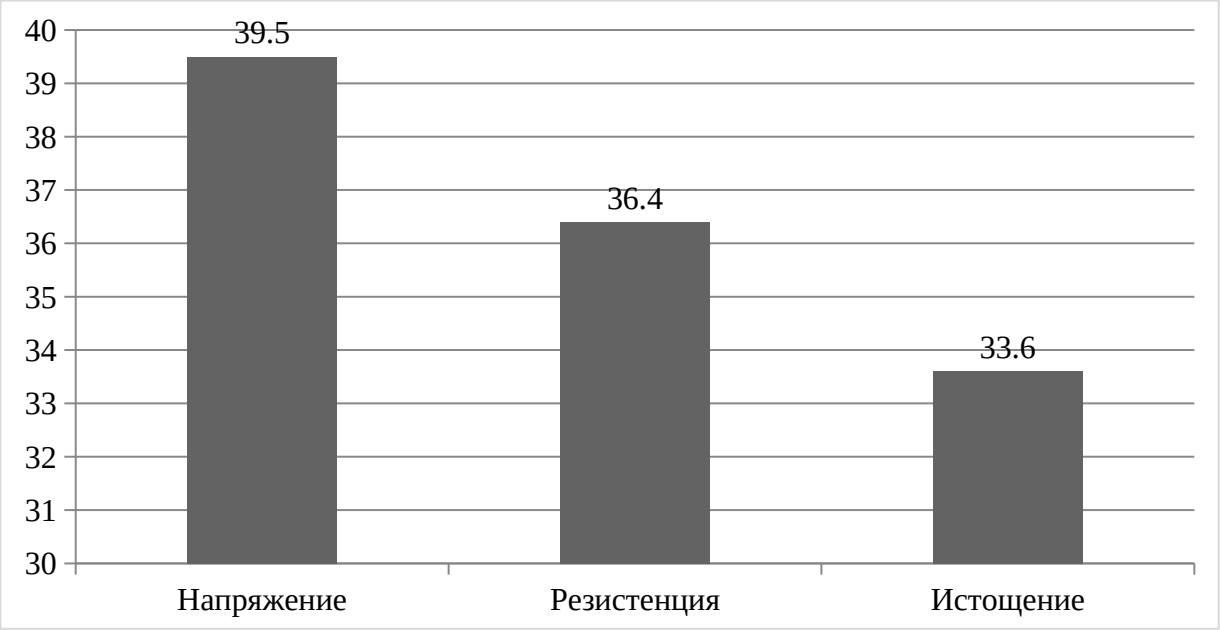


*Рис. 2.4.* Анализ средних значений по методике В. В. Бойко

Анализируя показатели степени сформированности симптома каждой из фаз выгорания, необходимо указать значимые значения:

1. Если количество баллов меньше 36, то фаза считается не сформировавшейся.

2. Если количество баллов от 37 до 60 баллов — фаза в стадии формирования.

3. Если количество баллов свыше 61 является показателем того, что данная фаза выгорания сформировалась.

На рис. 2.4 мы видим, что в среднем, у социальных работников фаза «напряжение» уже сформировалась, т. к. составляет 39,5 балла.

Это может свидетельствовать о том, что сотрудники испытывают определенные трудности с адаптацией, им необходимо быстро учиться, общаться с коллективом и приспосабливаться к новым условиям труда и требованиям менеджмента.

Все эти аспекты вызывают у сотрудников определенное беспокойство и волнение. Кроме того, работа требует высокой степени самоорганизации и мобилизации личных ресурсов.

Сочетание всех этих факторов создает высокий стресс, который является первой предпосылкой для формирования эмоционального выгорания, особенно если эти обстоятельства и условия будут влиять на личность работника в течение длительного времени, а механизмы приспособления будут замедляться.

Фаза «сопротивления» находится в фазе формирования, которая составила 36,4 балла. Это может быть связано с тем, что социальные работники при решении все новых и новых задач, склонны бессознательно применять защитные механизмы для минимизации воздействия психотравматических факторов.

Для этого эмоциональные реакции ограничены. Сотрудники стараются все меньше и меньше эмоционально реагировать на большинство факторов. Они стараются контролировать социальные контакты. Они пытаются как-то сократить круг эмоционального контакта и «сэкономить энергию». Эта фаза является переходным этапом к фазе «истощения», и ей следует уделить особое внимание.

Фаза «истощения» в этой подгруппе не сформирована, а количественный показатель составляет 33,6 балла. Это свидетельствует о том, что на данном этапе профессионального развития сотрудников, их эмоциональное истощение не выявляется.

Очевидно, что сотрудники этой подгруппы способны адаптироваться к психотравматическим факторам, применяя механизмы психологической защиты. Это также может быть связано с тем, что они еще не были включены в эти условия труда достаточно долго, поэтому их влияние все еще минимально.

Иными словами, сотрудники находят способы справиться с трудностями, связанными с условиями труда, трудностями в социальных контактах внутри коллектива и со своим начальством.

Далее перейдем к описанию результатов опросника «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон.

Анализ ответов на опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой проводится по трем показателям: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений.

Результаты опроса сотрудников представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Результаты опроса сотрудников с помощью исмпользования методики «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой

| № | Имя | Эмоциональное истощение | Деперсонализация | Редукция личных достижений |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Анна М. | 11 | 5 | 5 |
| 2 | Арина С. | 9 | 9 | 12 |
| 3 | Богдана Г. | 6 | 4 | 9 |
| 4 | Василиса К. | 12 | 3 | 3 |
| 5 | Валерия Н. | 18 | 3 | 9 |
| 6 | Виктория П. | 10 | 2 | 10 |
| 7 | Галина В. | 11 | 2 | 14 |
| 8 | Евгения Д. | 14 | 3 | 11 |
| 9 | Евгения М. | 8 | 8 | 4 |
| 10 | Ирина Р. | 11 | 5 | 3 |
| 11 | Инна Т. | 5 | 8 | 10 |
| 12 | Кристина С. | 13 | 3 | 15 |
| 13 | Марина В. | 15 | 2 | 7 |
| 14 | МиланаД. | 9 | 7 | 5 |
| 15 | Татьяна В. | 9 | 3 | 5 |
|  | Среднее значение | 10,7 | 4,4 | 8,1 |

На рис. 2.5. приведено количественное значение средних результатов опроса.

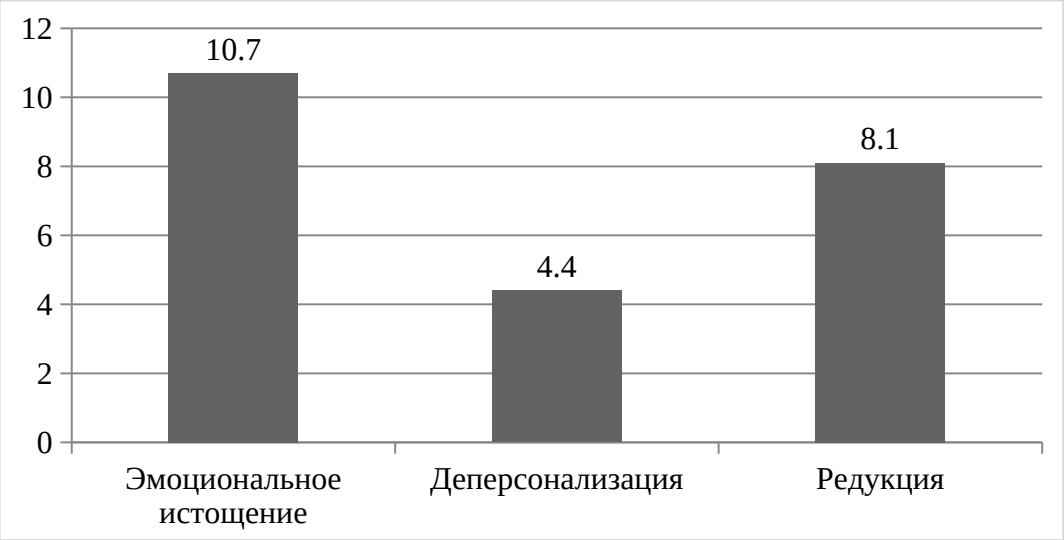


*Рис. 2.5.* Анализ средних значений опросника «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон

Анализ приведенных выше данных показывает, что у социальных работников преимущественно высокий уровень эмоционального истощения. Эмоциональное истощение у данных сотрудников характеризуется снижением эмоционального фона, равнодушием или эмоциональным перенасыщением, опустошенностью, усталостью и бессилием, вызванным собственной работой. Такие люди раздражаются из-за незначительных, мелких событий, склонны к частым нервным «срывам» и т. п.

Уровень деперсонализации у сотрудников соответствует высокому уровню — 25,1 балл. Деперсонализация проявляется в циничном отношении у данных социальных работников к своему труду.

Для людей с высоким уровнем деперсонализации характерны черствость, бессердечность, цинизм или грубость в общении с коллегами и другими людьми.

У социальных работников, в большинстве своем, высокий уровень редукции личных достижений. Признаками редукции личных достижений у данных сотрудников является занижение своих достижений, потеря смысла и желания вкладывать собственные усилия на рабочем месте.

Таким образом, методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко показала, что в среднем, у социальных работников фаза «напряжение» уже сформировалась, т. к. составляет 39,5 балла.

Фаза «сопротивления» находится в стадии формирования, которая составила 36,4 балла. Фаза «истощения» в этой подгруппе не сформирована, а количественный показатель составляет 33,6 балла.

Опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой показал, что у социальных работников преимущественно высокий уровень эмоционального истощения. Об этом свидетельствует показатель — 42,7 баллов.

Таким образом, для предотвращения профессионального выгорания с социальными работниками учреждения необходимо провести комплекс занятий, направленных на улучшение эмоционального самочувствия, обучение стратегии совладания, путям и методам стрессоустойчивости.

Мы разработали программу по профилактике профессионального выгорания социальных работников и представили возможные пути и методы профессиональной стрессоустойчивости. Данная программа представлена далее в работе.

### 2.3. Профилактика профессионального выгорания социальных работников: пути и методы профессиональной стрессоустойчивости

Рассматривая методы профилактики профессионального выгорания с позиции ресурсно-субъектный подхода, выделим три группы стратегий поддержки «выгорающим» специалистам[1]:

1. Ресурсосберегающие стратегии. Данные стратегии направлены на быстрое восстановление и сбережение психоэнергетических ресурсов.

Эти стратегии включают в себя определение баланса между отдыхом, работой, а также другими сферами жизни человека.

Сюда же относят оздоровительные программы, которые повышают стрессстолерантность за счет антистрессового жизненного стиля, полноценный сон, сбалансированное питание, активный отдых, создание положительных образов во внешнем окружении, тайм-менеджмент и пр.

2. Ресурсо-активизирующие стратегии. Данные стратегии направлены на

[1] Водопьянова Н.Е., Старченкова Е. С., Наследов А. Д. Стандартизированный опросник «Профессиональное выгорание» для специалистов социальных профессий // Вестник СПбГУ. 2013. № 4. С. 17–27.

активизацию личностных потенциалов, восполнение дефицитов профкомпетентностей и личностных ресурсов.

Стратегии устремлены на укрепление положительных жизненных позиций и установок, на формирование профессиональных компетентностей, которые содействуют профессиональному и организационному адаптированию и профессионально-личностному формированию, и при необходимости — на активизацию поиска внешних ресурсов в качестве профессиональной, социальной, эмоциональной и других видов помощи[1].

Профессионально-ситуационными факторами риска выгорания исследователи чаще называют сложные коммуникации с администрацией и реципиентами, конфликтные отношения с коллегами и неблагоприятный психологический климат в коллективе.

По этой причине психологическая помощь «выгорающим» специалистам вспомогательных профессий сосредоточивается в большинстве случаев на усовершенствовании навыков профессиональных коммуникаций с нездоровыми пациентами, психологической разгрузке и психоэнергетическом восстановлении специалистов.

Г. А. Робертс подмечает, что терапевтические и профилактические меры при синдроме экспансивного выгорания во многом пересекаются. Это истолковывается тем, что средства защиты от образования выгорания могут быть с успехом применены также при терапии уже сформировавшегося синдрома.

Сущность программы Г. А. Робертса заключается в изменении позиции касательно себя, сложных ситуаций и ответственности за поиск новых ресурсов самоизменения. Анализу подвержены аспекты ресурсов всех эго-состояний.

Исследователь отмечает, что диагностика эго-состояний применительно к синдрому эмоционального выгорания полезна не только в качестве профилактических, но и в терапевтических целях.

Также применяются идеи положительной психологии в виде техник деконтаминации (нахождение положительных примеров из практики эффективной

[1] Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб. : Питер, 2008. 832 с.

и успешной работы, поиск значения эмоционального выгорания, положительное переформирование опыта выгорания, переформирование неосознаваемых, старых убеждений).

На завершающем этапе тренинга выполняется анализ «драйверного поведения» как итога ранних родительских предписаний, которые ограничивают субъектную автономность, самоактуализацию, самостоятельность.

3. Ресурсо-реконструктивные стратегии. Эти стратегии нацелены на формирование новых ресурсов, а также реконструкцию прежних ресурсных образований (к примеру, на реконструирование системы ценностно-смысловых ориентиров, стилей совладающего поведения).

Ресурсо-реконструктивные стратегии помощи «выгорающим» в особенности важны в фазах высокой выраженности выгорания. Обучение устремлено на поиск здорового начала в себе, индивидуальных ресурсов и обнаружение их в каждом собственном клиенте.

Одним из позитивных примеров этого направления является превентивная программа А. Лэнгле на базе логотерапевтического подхода. Автор рассматривает выгорание в качестве особенной формы экзистенциального вакуума и полагает, что процесс выгорания появляется из-за отсутствия внутреннего согласия в отношении содержания своей работы и дефицитов экзистенциальной мотивации.

Согласно преобладающей позиции авторов уменьшению выраженности выгорания содействует активизирование положительного мышления и экспансивного настроя, создание установок на «личное счастье», что также идет на пользу ресурсно-субъектной концепции противодействия выгоранию.

К результативным профессионально-комплексным стратегиям ученые относят внедрение в организациях супервизорства, наставничества, проведение дебрифингов после травматических событий, повышение квалификации, планирование карьерного роста[1].

[1] Водопьянова Н. Е. Субъект-ориентированный подход к профилактике и коррекции синдрома выгорания // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. 2012. № 4. С. 381–415.

Эти стратегии увеличивают ресурсное обеспечение профдеятельности в виде компетентности, уверенности, освобождения от тяжелых негативных переживаний и пр.

Важной характеристикой людей, устойчивых к выгоранию, является их способность развивать и поддерживать позитивное и оптимистическое отношение и ценности в отношении себя, других людей и жизни в целом.

Большинство методов психологической помощи направлены на активацию и наращивание индивидуальных ресурсов человека, потому что большое количество и многообразие ресурсов, свободный доступ к ним снижают риск выгорания.

Особо ценной является способность человека определять имеющиеся у него ресурсы, находить новые возможности для восстановления эмоционального баланса.

Выделяют несколько групп ресурсов в зависимости от направленности действия, так например Бабич О. И. в своей работе отмечает внутренние и внешние ресурсы и дает им следующую характеристику[1]:

1. Внешние ресурсы. То, что действует на человека положительно и служит источником ресурсов для преодоления сложных ситуаций в профессиональной деятельности.

К внешним ресурсам автор относит область семейной жизни, а именно поддержку членов семьи; область профессиональной деятельности — занятие любимым делом, дружный коллектив, поддержку руководства, тренинги, обучения; наличие свободного времени — возможность восстановления утраченных сил.

2. Внутренние ресурсы. Это ресурсы человека, направленные на противостояние выгоранию. Принято считать, что каждый человек обладает определенным набором внутренних ресурсов, которые способными помочь ему преодолеть сложные жизненные ситуации, в том числе справиться со стрессом в профессиональной деятельности.

[1] Бабич О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения. Волгоград : Учитель, 2009. 122 с.

Внутренние ресурсы, в свою очередь, подразделяются в зависимости от сферы происхождения[1]:

- ресурсы физиологического уровня — тип нервной системы, возраст, пол, состояние здоровья;
- ресурсы социального уровня — социальные позиции, роли, установки, отношение к окружающим людям. Позитивный настрой, доброжелательное отношение к другим людям, принятие и одобрение своих социальных ролей создает источник для применения данного ресурса;
- ресурсы психологического уровня — эмоционально-волевой компонент (осознание и принятие своих чувств и эмоций), когнитивный компонент (понимание причин, осмысление ситуации), поведенческий компонент (гибкость и перестройка поведения);
- ресурсы духовного уровня — вера, надежда, душевные силы.

Ведущим ресурсом противодействия «выгоранию» является способность личности к смыслотворчеству (к поиску смысла жизни).

Семенова Е. М. предлагает следующие пути профилактики и устранения «выгорания»:

1. Определение долгосрочных и краткосрочных целей. Определение краткосрочных целей не только предоставляет обратную связь, говорящую о том, что человек как профессионал находится на правильном пути, но и увеличивает долгосрочную мотивацию.

Достижение краткосрочных целей — успех, повышающий степень самовоспитания. В постановке целей важно осознать собственную значимость и мотивацию достижения определенных результатов.

2. Общение. Рефлексия, анализ своего отношения и позиции к определенным задачам, спорным вопросам, конструктивный диалог, поиск социальной поддержи, использование эффективных каналов коммуникации, подбор адекватных инструментов коммуникации приводит к значительному снижению риска профессионального выгорания.

---

[1] Курапова И. А. Преодоление профессионального выгорания субъекта труда: проблемы и подходы // Вестник Марийского государственного университета. 2015. № 5 (20). С. 74–78.

Открытость и диалогизированность позволяют сотрудникам четко осознавать степень своей ответственности, предстоящие задачи, а возможность обратной связи подскажет руководителям наилучшие пути развития, ограничения и перспективные направления работы.

3. Применение «тайм-аутов». Для поддержания физического и психического благополучия человека большое значение имеет грамотно отработанная система «тайм-аутов». Этот термин включает в себя соотношение работы и отдыха.

Баланс в данном случае имеет основополагающее значение, позволяющее человеку эффективно выполнять необходимый объем работы при этом без ущерба своего физического и эмоционального состояния.

4. Обучение основам саморегуляции. В данном случае это подразумевает умение проводить свободное время с пользой и при этом набираться сил, умение строить позитивную внутреннюю речь. К примеру, определение реальных целей дает возможность сбалансировать личную жизнь и профессиональную деятельность. Обозначая реальные цели, необходимо находить время и для работы, и для личной жизни, что будет способствовать предотвращению «выгорания».

5. Сохранение позитивной точки зрения. Для реализации данного настроя необходимо создать социальное окружение, способное оказать социальную поддержку, сохранить позитивное мнение в отношении ваших действий.

6. Контроль эмоций, которые появляются после завершения запланированной работы. Многие специалисты знают, как важно уметь совладать с чувством тревожности и напряженности при решении профессиональных заданий.

Но окончание работы не всегда погашает сильные психологические эмоции, особенно если работа не принесла необходимых результатов. Чувства часто усиливаются и проявляют себя в конфликтах с сотрудниками и подчиненными либо, наоборот, в депрессивном состоянии, которое приводит к «выгоранию».

7. Поддержание хорошей спортивной формы. Между телом и разумом существует тесный контакт. Хронический стресс влияет на организм человека, поэтому достаточно важно поддерживать хорошую спортивную форму при помощи физических упражнений и здорового питания.

Неправильное питание, увеличение либо снижение веса тела оказывают негативное влияние на уровень самооценки и содействуют развитию синдрома «выгорания». В момент, когда вы находитесь в определенном стрессе, постарайтесь сохранить хорошую спортивную форму, что поможет вам оставаться устойчивым и в психическом плане.

Особое внимание следует обратить на образование защитных механизмов у каждого социального работника. В большинстве случаев, это получается сделать только при помощи комплекса тренинговых групп, которые проводит специалист в сфере групповой психотерапии.

Уметь справляться с личными отрицательными эмоциями, с агрессивным состоянием, чувством брезгливости, раздражительностью: уметь не реагировать эмоционально на провокацию со стороны клиентов, не воспринимать ее на свой счет — это способности, которые помогают избежать «выгорание» [1].

В качестве мер по профилактики и оказанию помощи социальным работникам, страдающим синдромом профессионального выгорания, нами были разработаны следующие рекомендации:

1. Оптимизация правильного режима работы и отдыха.

2. Организация рабочих пауз для необходимой эмоциональной разгрузки.

3. Развитие навыков конструктивных моделей преодолевающего поведения.

4. Обучение социальных работников приемам саморегуляции психического состояния и релаксации.

Одной из тенденций профилактики и коррекции профессионального выгорания является развитие навыков саморегуляции психических состояний и восстановления психоэнергетических потенциалов.

Как считает Дикая Л. Г., психическая саморегуляция являет собой специфический вид деятельности субъекта, для которой свойственны конкретные отношения с профессиональной деятельностью.

В процесс саморегуляции могут подключаться процессы управления на

[1] Сообщество профессионалов. Коррекция девиантного поведения. URL: http://www.hr-portal.ru/article/korrektsiya-deviantnogo-povedeniya (дата обращения: 11.01.2022).

уровне собственной личности, ее смыслов, целей, жизненного пути, на уровне разных видов активности субъекта: управления познавательной активностью, деятельностью, поведением, общением.

Абульханова-Славская К. А. обозначает личность как субъекта через саморегуляцию, которая выступает координатором индивидуальных качеств, которые обеспечивают преодоление противоречий и функционирование личности в деятельности.

Саморегуляция воспринимается как внутренняя целенаправленная активность человека, осуществляющаяся за счет системного участия разных явлений и уровней психики (Конопкин О. А., Моросанова В. И., Осницкий А. К.).

К факторам саморегуляции Леонтьев Д. А. относит жизнестойкость, которая рассматривается как один из ядерных составляющих личностного потенциала, что соединяет саморегуляцию и ресурсы личности[2].

Для профилактики синдрома выгоранию могут быть использованы советы, которые рекомендованы врачом Д. Лейком.

1. Привычки правильного питания.

2. Регулярные физические упражнения и тренировки.

3. Правильное дыхание, которое должно быть ровным и глубоким, диафрагмальным, при этом такое дыхание действует успокаивающим образом на человека.

4. Освоение и регулярное использование приемов релаксации, которая направлена на снижение умственной, физической и эмоциональной напряженности соцработника.

5. Насыщенность жизни. Необходимо формировать хобби, развивать новые разносторонние предпочтения, не замыкаться на работе, а находить разные интересы в личной и общественной сферах жизни.

6. Паузы в работе. Проведение тайм-аутов активно, организация раз4грузочных дней и недели с переменой видов деятельности, прогулками, экскурсиями и поездками на природу, устраивать праздники для себя, своих близких или

[2] Борисова М. В., Анисимова Н. П. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ярославский педагогический вестник. 2011. № 2. С. 212–215.

для сотрудников.

7. Отказ от вредных привычек.

8. Общение с живой природой.

9. Общение с домашними животными и любимцами.

11. Время для заботы о себе, хобби.

12. Развитие в себе ощущение покоя. Использование в своей жизнедеятельности всевозможных техник для саморегуляции своего психического состояния.

Таким образом, в целях профилактики профессионального выгорания специалистов социальной сферы (социальных работников) мы отнесем такие необходимые действия, как: целеполагание, организованный тайм-менеджмент, занятия спортом, наличие хобби, построение эффективной коммуникации.

При этом полагается, что у человека есть определенный набор ресурсов, направленных на противостояние профессиональному выгоранию. Внешние ресурсы (область семейной жизни, хобби, дружный коллектив, тренинги, обучения). Внутренние ресурсы (тип нервной системы, возраст, пол, состояние здоровья, социальные позиции, роли, гибкость и перестройка поведения).

Выделим три группы стратегий поддержки «выгорающим» специалистам: ресурсосберегающие стратегии (оздоровительные программы, полноценный сон, сбалансированное питание, активный отдых, создание положительных образов во внешнем окружении, тайм-менеджмент).

Ресурсо-активизирующие стратегии (укрепление положительных жизненных позиций и установок, формирование профессиональных компетентностей, активизация поиска внешних ресурсов).

Ресурсо-реконструктивные стратегии (формирование новых ресурсов, реконструкция прежних ресурсных образований ценностно-смысловых ориентиров, стилей совладающего поведения).

В качестве мер по профилактики и оказанию помощи социальным работникам, страдающим синдромом профессионального выгорания, нами разработаны рекомендации:

Во-первых, соблюдение режима труда и отдыха.

Во-вторых, организация рабочих пауз для необходимой эмоциональной разгрузки.

В-третьих, развитие навыков конструктивных моделей преодолевающего поведения.

В-четвертых, обучение социальных работников приемам саморегуляции психического состояния и релаксации.

Далее представляется важным рассмотреть более подробно программу по профилактике профессионального выгорания, адаптированную для социальных работников.

## 2.4. Программа по профилактике профессионального выгорания социальных работников

Пояснительная записка.

Программа по профилактике профессионального выгорания разработана на основе исследования, проведенного в Центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района. Респондентами исследования выступили социальные работники (15 человек, возрастной стаж которых варьировался от 1 до 25 лет, возрастной диапазон от 26 до 56 лет).

Результаты исследования показали, что у социальных работников учреждения, преимущественно, высокий уровень эмоционального истощения.

Эмоциональное истощение характеризуется снижением эмоционального фона, равнодушием или эмоциональным перенасыщением, опустошенностью, усталостью и бессилием, вызванным собственной работой. Такие люди раздражаются из-за незначительных, мелких событий, склонны к частым нервным «срывам» и т. п.

Уровень деперсонализации у сотрудников высокий. Для людей с высоким уровнем деперсонализации характерны черствость, бессердечность, цинизм или грубость в общении с коллегами и другими людьми.

У социальных работников, в большинстве своем, высокий уровень редукции личных достижений. Признаками редукции личных достижений у данных сотрудников является занижение своих достижений, потеря смысла и желания вкладывать собственные усилия на рабочем месте.

Методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко показала, что в среднем, у социальных работников уже сформировалась фаза «напряжение». Фаза «сопротивления» находится в стадии формирования. Фаза «истощения» в этой подгруппе не сформирована.

Результаты исследования показали, что сотрудники испытывают определенные трудности с адаптацией, им необходимо быстро учиться, общаться с коллективом и приспосабливаться к новым условиям труда и требованиям менеджмента.

Таким образом, в целях предотвращения профессионального выгорания социальных работников учреждения, необходимо провести комплекс занятий, направленных на улучшение эмоционального самочувствия, повышение информированности о тайм-менеджменте, путях и методах стрессоустойчивости.

Данная программа предназначена для социальных работников Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района, может применяться со специалистами по социальной работе, социальными работниками учреждений социальной защиты населения области.

Материально-технические условия программы: кабинет, мебель (стулья, стол, компьютер.

Работа проводится по следующим направлениям:

1. Психологическое просвещение.
2. Изучение основ тайм-менеджмента.
3. Занятия релаксации.
4. Проведение различных видов терапий.
5. Основы коммуникации.

Цель программы — разработать комплексную систему мер по профилактике профессионального выгорания у социальных работников.

Целевая группа: социальные работники Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района.

География программы: программа реализуется на базе Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района.

Задачи программы:

1. Провести исследование для определения уровня профессионального выгорания среди сотрудников учреждения.

2. Провести комплекс профилактических занятий для работников, специфика работы которых способствует нервно-психическому перенапряжению, и как следствие, возникновению синдрома профессионального выгорания.

3. Ознакомить социальных работников со стратегиями личностного роста (тайм-менеджмент, планирование карьеры).

4. Повысить уровень психологических знаний, сформировать мотивации у социальных работников к сохранению психологического здоровья.

Принципы реализации программы:

- добровольности;
- конфиденциальности;
- интенсивности и непрерывности;
- междисциплинарности;
- индивидуального подхода.

Методы работы:

1. Психологическая диагностика сотрудников.

2. Дискуссии — обсуждение спорных вопросов, задач.

3.Психологическое просвещение — расширение знаний о закономерностях и условий благоприятного психического развития человека.

Формы работы:

1. Мини-лекции.
2. Групповые и индивидуальные консультации.
3. Тестирование.
4. Тренинги.
5. Работа с кейсами.

Тип программы: профилактическая.

Сроки реализации программы: 1 год.

Ресурсное обеспечение:

Кадровое — заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог.

Методическое — наличие программы занятий, раздаточных материалов и др.

Информационное — интернет-ресурсы.

Материально-техническое — кабинет, стол, стулья, компьютер.

Временные — продолжительность 1 год.

Ожидаемые результаты:

1. Развитие навыков предотвращения синдрома хронической усталости и выгорания социальных работников.

2. Формирование уверенности в себе у социальных работников, повышение качества обслуживания клиентов.

3. Уменьшение уровня тревоги работников и количества людей, готовых отказаться от профессиональной деятельности во имя сохранения своего физического и психического здоровья.

Далее подробно в таблице 2.4 представлен план-график занятий по программе.

Календарное планирование по программе приведено в таблице 2.5, также отражена форма мероприятия и тематика.

Занятия по программе проводятся еженедельно, продолжительность занятия не более 30 минут. Программа предусматривает также выпуск и распространение буклетов и Памяток по проблемам профилактики и преодоления симптомов профессионального выгорания, хронической усталости и стресса.

Таблица 2.4

План-график занятий по программе

| № п/п | Перечень направлений | Наименование занятий | Ответственный | Количество занятий |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Психологическое просвещение | «Стабилизация эмоционального состояния – приемы» | психолог | 4 |
| 2 | Изучение основ тайм-менеджмента | Тайм-менеджмент: основы, правила, внедрение | специалист по социальной работе | 4 |
| 3 | Занятия релаксации | ресурсосберегающие стратегии: полноценный сон, сбалансированное питание, активный отдых, создание положительных образов во внешнем окружении | специалист по социальной работе, психолог | 4 |
| | | тренинг «релаксация» | психолог | 4 |
| | | ресурсоактивизирующие стратегии: активизация личностных потенциалов | психолог | 4 |
| | | ресурсореконструктивные стратегии: реконструкция системы ценностей | психолог | 4 |
| 4 | Проведение различных видов терапий | Я и мое хобби | специалист по социальной работе | 4 |
| | | новый путь к работе | специалист по социальной работе | 4 |
| | | мои лучшие черты | специалист по социальной работе | 4 |
| 5 | Основы коммуникации | трудный случай в рабочие будни – позитивный выход из ситуации | специалист по социальной работе | 4 |
| | | эффективная коммуникация | специалист по социальной работе | 4 |
| 6 | Разработка буклетов | профилактика профессионального выгорания | специалист по социальной работе, психолог | 1 |
| | | профилактика хронической усталости и стресса. | специалист по социальной работе, психолог | 1 |
| | | здоровый сон и здоровые пищевые привычки | специалист по социальной работе | 1 |
| | | тайм-менеджмент в рабочие будни | специалист по социальной работе | 1 |
| 7 | Разработка рекомендаций | профилактика профессионального выгорания | специалист по социальной работе, психолог | 1 |

Таблица 2.5

Примерные темы занятий

| Месяц | Форма мероприятия | Тема |
|---|---|---|
| Январь | мини-лекция | «Тайм-менеджмент: основы, правила, внедрение» |
| Февраль | психологическое просвещение | «Стабилизация эмоционального состояния – приемы» |
| Март | работа с кейсами | Трудный случай в рабочие будни – позитивный выход из ситуации |
| Апрель | групповая игра | Полезные пищевые привычки – основа ЗОЖ |
| Май | фототерапия | Я и мое хобби |
| Июнь | путешествие-терапия | Новый путь к работе |
| Июль | мини-лекция | Ресурсосберегающие стратегии: полноценный сон, сбалансированное питание, активный отдых, создание положительных образов во внешнем окружении |
| Август | мини-лекция | Ресурсоактивизирующие стратегии: активизация личностных потенциалов |
| Сентябрь | мини-лекция | Ресурсореконструктивные стратегии: реконструкция системы ценностей |
| Октябрь | тренинг | Релаксация |
| Ноябрь | групповая работа | Эффективная коммуникация |
| Декабрь | арт-терапия | Мои лучшие черты |

Программа призвана помочь его участникам проанализировать проявления признаков выгорания, выделить источники неудовлетворения профессиональной деятельностью, а также сделать анализ собственных источников негативных переживаний на работе, увидеть ресурсы профессиональной деятельности, направлений личностного и профессионального роста, снять напряжение, за счет высказывания накопившихся негативных эмоций и получения психологической поддержки.

Примерное содержание занятий.

1. «Тайм-менеджмент: основы, правила, внедрение»:

1. Понятие тайм-менеджмента.

2. Значение фактора времени.

3. Правила и принципы эффективного использования времени.

4. Правила личной самоорганизованности.

5. Тайм-менеджмент и организационная культура.

6. Этика и тайм-менеджмент.

Практическое задание: планирование рабочего дня, недели, месяца. Умение слушать собеседника. Разговор по телефону.

2. Эффективная коммуникация:

1. Модели эффективного командного взаимодействия.
2. Схема построения эффективной коммуникации.
3. Каналы коммуникации.
4. Инструменты коммуникации.
5. Роли субъектов коммуникации.

Практическая часть: построение эффективной коммуникации в разговоре по телефону, деловой встрече, работе с несовершеннолетними, работе с агрессивно настроенными людьми.

3. Фототерапия «Я и мое хобби»:

1. Диагностика и выявление собственных интересов.
2. Сущность фототерапии, принципы и правила фототерапии.
3. Выбор новых видов проведения досуга.
4. Этапы фототерапии.

Практическая часть: фотосъемка своего хобби, фотосъемка новых увлечений, обсуждение работ.

4. Ресурсосберегающие стратегии:

1. Понятие ресурсосберегающих стратегий.
2. Польза полноценного сна. Как в условиях современных профессиональных реалий соблюдать данный аспект.
3. Что такое сбалансированное питание. Что включает в себя. Как составить рацион без отрыва от успешной трудовой деятельности.
4. Активный отдых. Возможности активного отдыха в черте города, за пределами города.

Практическая часть: групповой активный отдых.

5. Ресурсоактивизирующие стратегии:

1. Что такое «Ресурсоактивизирующие стратегии».
2. Диагностика и изучение личностных потенциалов.
3. Определение собственных личностных потенциалов.

4. Способы активизации личностных потенциалов.

6. Ресурсо-реконструктивные стратегии:

1. Система ценностей человека.

2. Диагностика ценностей специалистов.

3. Реконструкция системы ценностей

7. Полезные пищевые привычки — основа ЗОЖ:

1. Что такое полезные пищевые привычки.

2. Как формируются полезные пищевые привычки.

3. Как не бросить соблюдение полезных пищевых привычек.

4. Разработка собственного набора полезных пищевых привычек.

Практическая часть: дневник полезных пищевых привычек.

8. Арт-терапия «Мои лучшие черты»:

1. Диагностика своих лучших черт.

2. Прорисовка своей лучшей черты № 1

3. Прорисовка своей лучшей черты № 2.

4. Коллаж своих лучших черт.

5. Коллаж лучших черт коллег коллектива.

Среди критериев эффективности программы предложенной автором программы стоит отметить следующие:

1. Соотношение количества реализованных достижений в сопоставлении с общим числом запланированного.

2. Число мероприятий, реализованных в установленные сроки (как планировалось), в сопоставлении с общим числом.

3. Процент сотрудников, принявших участие в деятельности по программе, в процентах от общего числа сотрудников учреждения.

4. Количество выполненных задач как часть общего числа среди поставленных задач.

В таблице 2.6 представлена краткая справка программа предупреждения профессионального выгорания у социальных работников организации социального обслуживания.

Таблица 2.6

Программа предупреждения профессионального выгорания у социальных работников. Краткая справка

| Данные о Программе | |
|---|---|
| 1 | 2 |
| Название программы | Программа профилактики синдрома профессионального выгорания у сотрудников Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района |
| Цель программы | Разработать комплексную систему мер по профилактике профессионального выгорания у социальных работников |
| Задачи программы | 1. Провести исследование для определения уровня профессионального выгорания среди сотрудников учреждения.<br>2. Провести комплекс профилактических занятий для работников, специфика работы которых способствует нервно-психическому перенапряжению, и как следствие, возникновению синдрома профессионального выгорания.<br>3. Ознакомить социальных работников со стратегиями личностного роста (тайм-менеджмент, планирование карьеры).<br>4. Повысить уровень психологических знаний, сформировать мотивации у социальных работников к сохранению психологического здоровья |
| Целевая группа | Сотрудники Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района |
| Формы работы | 1. Мини-лекции.<br>2. Групповые и индивидуальные консультации.<br>3. Тестирование.<br>4. Тренинги.<br>5. Работа с кейсами |
| Методы работы | 1. Программа предусматривает проведение цикла занятий, каждое продолжительностью не менее 30 минут. Численность группы – не более 12–15 чел.<br>2. Программа предусматривает индивидуальные консультации и психодиагностику с выдачей рекомендаций и подборкой индивидуальных развивающих и коррекционных заданий по запросам.<br>3. Программа предусматривает выпуск буклетов и Памяток по проблемам профилактики и преодоления симптомов профессионального выгорания, хронической усталости и стресса.<br>4. Занятия предусматривают такие средства и формы, как активное слушание, релаксационные упражнения, методы игро-, цвето-, музыко- и арт-терапии, мини-лекции, практические коррекционные и релаксационные занятия, тренинги и другие |
| Сроки реализации программы | В течение года |
| Ожидаемый результат | 1. Развитие навыков предотвращения синдрома хронической усталости и выгорания социальных работников.<br>2. Формирование уверенности в себе у социальных работников, повышение качества обслуживания клиентов.<br>3. Уменьшение уровня тревоги работников и количества людей, готовых отказаться от профессиональной деятельности во имя сохранения своего физического и психического здоровья |

Окончание табл. 2.6

| 1 | 2 |
|---|---|
| Критерии эффективности программы | 1. Соотношение количества реализованных достижений в сопоставлении с общим числом запланированного.<br>2. Число мероприятий, реализованных в установленные сроки (как планировалось), в сопоставлении с общим числом.<br>3. Процент сотрудников, принявших участие в деятельности по программе, в процентах от общего числа сотрудников учреждения.<br>4. Количество выполненных задач как часть общего числа среди поставленных задач |

Таким образом, программа по предупреждению профессионального выгорания социальных работников направлена на повышение их эмоциональной устойчивости, подготовки к психологическому стрессу в профессиональной деятельности, развитие навыков предотвращения синдрома хронической усталости, формирование уверенности в себе, повышение качества обслуживания клиентов, формирование образа социального работника в структуре образа-Я.

Нами выбраны в качестве форм и методов работы: мини-лекции, тренинги, групповая и индивидуальная работа, различные виды терапий.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подведем итог, синдром профессионального выгорания — это состояние физического и эмоционального истощения, которое является результатом чрезмерной работы, высоких требований к самому себе и постоянного стресса. Проявляется как в форме физической усталости, так и в чувстве психологической и эмоциональной истощенности.

Данный синдром возникает у тех работников, которые вынуждены в силу характера своей работы широко и интенсивно общаться с разными людьми. К этим профессиям относятся руководители, бизнес-менеджеры, медицинские и социальные работники, консультанты, учителя, полицейские и т. д.

В ходе работы были исследованы пути коррекции синдрома выгорания:

1. Ресурсосберегающие стратегии, направленные на сбережение или быстрое восстановление психоэнергетических ресурсов. представляют собой стратегии ситуационно-регуляторные.

2. Ресурсо-активизирующие стратегии, направленные на активизацию личностных потенциалов, восполнение дефицитов профессиональных компетентностей и личностных ресурсов.

3. Ресурсо-реконструктивные стратегии, нацеленные на развитие новых ресурсов или реконструкцию прежних ресурсных образований.

Целью нашего исследования было проведение сравнительного анализа выраженности профессионального выгорания у социальных работников.

База исследования: Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района».

В качестве испытуемых в исследовании принимали участие социальные работники в количестве 15 чел. со стажем работы от 1 до 25 лет.

Возрастной диапазон испытуемых составил от 26 до 47 лет.

Методика диагностики эмоционального выгорания В. В. Бойко показала, что в среднем, у социальных работников фаза «напряжение» уже сформировалась, т. к. составляет 39,5 балла. Фаза «сопротивления» находится в стадии

формирования, которая составила 36,4 балла. Фаза «истощения» в этой подгруппе не сформирована, а количественный показатель составляет 33,6 балла.

Опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой показал, что у социальных работников преимущественно высокий уровень эмоционального истощения. Об этом свидетельствует показатель — 42,7 баллов. Уровень деперсонализации у сотрудников соответствует высокому уровню — 25,1 балл. У сотрудников показатель редукции достижений равен 41,6 баллам, что говорит о высоком уровне.

Таким образом, эмпирические данные подтверждают актуальность исследуемой нами темы, подчеркивают необходимость в разработке рекомендаций по профилактике наступления профессионального выгорания социальных работников.

Автором была разработана примерная программа по профилактике профессионального выгорания социальных работников.

Считаем, что данная программа будет способствовать минимизации профессиональной выгорания и поддержанию благоприятного психологического климата в коллективе организации социального обслуживания.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации : принята Всенарод. голосованием 12.12.1993 г.: (ред. от 21.07.2014 г.). – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 06.02.2022).

2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федер. закон РФ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ. – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 06.02.2022).

3. Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области : Закон Иркутской области от 01.12.2014 г. № 144-оз. – URL: http://pravo.gov.ru (дата обращения: 06.02.2022).

4. Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания : Приказ Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.2014 г. № 193-мпр. – URL: http://pravo.gov.ru (дата обращения: 06.02.2022).

5. Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг : Приказ Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30.12.2014 г. № 209- мпр. – URL: http://pravo.gov.ru (дата обращения: 06.02.2022).

6. Устав областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Усть-Кутского района» – URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/media/2020/09/09/1256975888/USTAV (дата обращения: 06.02.2022).

7. Администрация Усть-Кутского района : офиц. сайт. – URL: http://www.admin-ukmo.ru/munitsipalitet/?SECTION_ID=2711 (дата обращения: 11.01.2022).

8. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами / М. Армстронг. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 832 с.

9. Борисова М. В. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания / М. В. Борисова, Н. П. Анисимова // Ярославский педагогический вестник. – 2011. – № 2. – С. 212–215.

10. Бабич О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания

педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / О. И. Бабич. – Волгоград : Учитель, 2009. – 122 с.

11. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Сударыня, 2012. – 122 с.

12. Вид В. Д. Механизмы формирования и способы профилактики синдрома перегорания у врачей-психиатров : пособие для врачей и клинических психологов / В. Д. Вид, Е. И. Лозинская. – Санкт-Петрбург, 2002. – 19 с.

13. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – Москва : Питер, 2015. – 189 с.

14. Водопьянова Н. Е. Теоретические аспекты профилактики и коррекции профессионального выгорания / Н. Е. Водопьянова, Г. С. Никифоров // Вестник СПбГУ. Серия 16: Психология. Педагогика. – 2013. – № 2. – С. 5–14.

15. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: признаки и фазы / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 342 с.

16. Водопьянова Н. Е. Субъект-ориентированный подход к профилактике и коррекции синдрома выгорания / Н.Е. Водопьянова // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. – 2012. – № 4. – С. 381–415.

17. Водопьянова Н. Е. Стандартизированный опросник «Профессиональное выгорание» для специалистов социальных профессий / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, А. Д. Наследов // Вестник СПбГУ. – 2013. – № 4. – С. 17–27.

18. Всемирная организация здравоохранения. – URL: https://www.who.int/ru (дата обращения: 28.01.2022).

19. Жигулина М. А. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке / М. А. Жигулина, А. Н. Кононов // Известия иркутского государственного университета. – 2021. – Т. 35. – С. 29–44.

20. Жигулина И. Современные технологии работы с детьми «группы риска» / И. Жигулина // Вестник. – 2016. – № 40. – URL: http://www.gcr71.ru/wp-content/uploads/2016/05/%D0%92%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA-%E2%84%96-40-%D0%94%D0%B5%D1%82%D0%B8-%D0%B3%D1%80.-%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0.docx (дата обращения:

18.01.2022).

21. Иркутская область : офиц. портал / Правительство Иркутской области. – Иркутск, 2018. – URL: http://irkobl.ru/ (дата обращения: 06.02.2022).

22. Канкин В. Г. Неблагополучная семья в социальном контексте современной России : дис. … канд. социол. наук / В. Г. Канкин. – URL: http://www.lib.ua-ru.net/diss/cont/125236.html (дата обращения: 18.01.2022).

23. Кирдяшкина Н. С. Как работать с детьми девиантного поведения / Н. С. Кирдяшкина. – Саранск, 2014. – URL: http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/psikhologiya/2014/11/12/kak-rabotat-s-detmi-deviantnogo-povedeniya (дата обращения: 18.01.2022).

24. Козырев Г. И. Внутриличностные конфликты / Г. И. Козырев // Социально-гуманитарное знание. – Москва, 1999. – 108 с.

25. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – Москва : Академический проект, 2010. – 240 с.

26. Курапова И. А. Преодоление профессионального выгорания субъекта труда: проблемы и подходы / И. А. Курапова // Вестник Марийского государственного университета. – 2015. – № 5(20). – С. 74–78.

27. Лозинская Е. И. Системный индекс синдрома перегорания (на основе теста MBI) / Е. И. Лозинская, Н. Б. Лутова, В. Д. Вид. – 2007. – URL: http://nmic.bekhterev.ru/upload/documents/2007_13.pdf (дата обращения: 28.01.2022).

28. Министерство социального развития, опеки и попечительства : офиц. сайт . – URL: https://irkobl.ru/sites/society/socialn_obslug_gragdan/ (дата обращения: 06.02.2022).

29. МКБ-11 (Международная классификация болезней 11 пересмотра). – URL: http:// https://icd11.ru/ (дата обращения: 28.01.2022).

30. Ненарт Е. О. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания с элементами профессиональной деформации личности / Е. О. Ненарт // Вестник Санкт-Петербург. ун-та. сер. 12. – 2008. – № 3. – С. 402–406.

31. ОГКУСО «ЦПД Усть-Кутского района» : офиц. сайт. – URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/about (дата обращения: 28.01.2022).

32. Павленок П. Д. Технологии социальной работы с различными группами населения / П. Д. Павленок, М. Я. Руднева. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 272 с.

33. Пичужкина Д. Ю. Проблема профессионального выгорания в разных странах / Д. Ю. Пичужкина, Е. С. Смекалова, А. А. Шкунова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2019. – № 7. – С. 157–161.

34. Правительство Российской Федерации : офиц. сайт. – Москва, 2022. – URL: http://government.ru/ (дата обращения: 06.02.2022).

35. Порядок и условия предоставления социальных услуг // ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Усть-Кутского района» : офиц. сайт. – URL: http://deti-ustkut.irk.socinfo.ru/porydok_i_usloviya_predostavleniya_socialnyh_uslug (дата обращения: 12.01.2022).

36. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2017. – № 3. – С. 85–95.

37. Сообщество профессионалов. Коррекция девиантного поведения. – URL: http://www.hr-portal.ru/article/korrektsiya-deviantnogo-povedeniya (дата обращения: 11.01.2022).

38. Социально-педагогическая реабилитация детей с девиантным поведением. – URL: http://psylist.net/pedagogika/00204.htm (дата обращения: 11.01.2022).

39. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 2011. – № 6. – С. 28–46.

40. Черкасова М. А. Теоретические подходы к сущности понятия «профессиональное выгорание» / М. А. Черкасова // Пенитенциарная наука. «Вестник Института». – 2011. – С. 54–56

41. Яхин К. К. Клинический опросник для выявления и оценки невротических состояний / К. К. Яхин, Д. М. Менделевич. – URL: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/054.pdf (дата обращения: 28.01.2022).