МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)
Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»
(наименование)
37.03.01 Психология
(код и наименование направления подготовки, специальности)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему **ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Студент (И.О. Фамилия) _____ (личная подпись)

Руководитель Медицинский психолог, Кандидат психологических наук, доцент ТГУ _____ (личная подпись)

Тольятти 2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»
(наименование кафедры, департамента)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
«Дошкольная педагогика, прикладная психология»
_____ О.В. Дыбина
(подпись) (И.О. Фамилия)
«_____»_____20__ г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение бакалаврской работы

Студент

1. Тема «Профилактика профессионального выгорания социальных работников»

2.Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы « 29.05.2022г. »

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе составляют исследования специалистов в области психологии –

Бойко В.В. Синдром «профессионального выгорания» в общении. - СПб.: Питер, 2019.

Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации / Т.В. Форманюк // Психология состояний: хрестоматия: учебное пособие / ред. А.О. Прохоров. – М.: Пер Сэ; СПб: Речь, 2019.

Чутко Л.С. Синдром «эмоционального состояния выгорания и психологические аспекты» «МЕДпресс – информ» 2019.

Журавлева Г. «Эмоциональное выгорание» в деятельности и способы его профилактики / Г. Журавлева // Народное образование. - 2019. - № 5.

4. Содержание выпускной квалификационной работы:

- Введение
- Теоретические подходы к профилактике профессионального выгорания;
- Организация и методы исследования профессионального выгорания социальных работников;

- Проект программы психологической профилактики профессионального выгорания;
- Заключение;

- Список использованной литературы.

5. Ориентировочный перечень графического и иллюстративного материала:
- Титульный лист;
- Цель и задачи исследования, объект, предмет исследования;
- Результаты степени профессионального выгорания;
- Распределение среднего значения степени проявления профессионального выгорания (%);
- Результаты исследования уровня субъективного контроля по шкалам;
- Распределение среднего значения уровня субъективного контроля;
- Результаты корреляционного анализа индивидуальных свойств личности профессионального выгорания;
- Результаты корреляционного анализа уровня субъективного и личностного контроль профессионального выгорания;
- Результаты корреляционного анализа уровня субъективного контроля и профессионального выгорания;
6. Консультанты по разделам отсутствуют.
7. Дата выдачи задания « » 2021 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ (И.О. Фамилия)
(подпись)

Задание принял к исполнению _____ (И.О. Фамилия)
(подпись)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»
(наименование кафедры, департамента)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
«Дошкольная педагогика, прикладная психология»
_____ О.В. Дыбина
(подпись) (И.О. Фамилия)
«_____»_____20__ г.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН
выполнения бакалаврской работы

Студента
по теме «Профилактика профессионального выгорания социальных работников»

Наименование раздела работы	Плановый срок выполнения раздела	Фактический срок выполнения раздела
Согласование темы бакалаврской работы с научным руководителем, получение задания	01.09.21-07.09.21	16.05.22
Изучение и подбор необходимой литературы	08.09.21-17.09.21	17.05-25.05.2022
Глава 1 бакалаврской работы	18.30.21-30.09.21	26.05.2022
Глава 2 бакалаврской работы	01.10.21-15.10.21	27.05.2022
Глава 3 бакалаврской работы	16.10.21-31.10.21	28.05.2022
Подготовка, оформление и сдача научному руководителю бакалаврской работы	01.12.21-31.12.21	29.05.2022
Доклад, иллюстративный материал		
Отзыв на бакалаврскую работу		

Руководитель бакалаврской работы _____
(подпись)

Задание принял к исполнению _____
(подпись)

Аннотация

на выпускную квалификационную работу по теме:

«Профилактика профессионального выгорания социальных работников».

Выпускная работа состоит из 50 страниц машинописного текста, введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы и приложений. Работа включает в себя 5 таблиц, 3 рисунка. Ключевые слова – профессиональное выгорание, синдром эмоционального выгорания.

Объектом исследования в данной работе является профилактика профессионального выгорания.

Предметом исследования является профилактика профессионального выгорания социальных работников.

Цель данной работы – проанализировать специфику профилактики профессионального выгорания социальных работников.

В первой главе рассмотрены теоретические подходы к профилактике профессионального выгорания. Описаны факторы его появления, виды и причины появления профессионального выгорания. Во второй главе описаны организация и методы исследования профессионального выгорания у социальных работников. В третьей главе разработана программа психодиагностики профессионального выгорания у социальных работников. В заключении обобщается проведенная работа, и формируются выводы по исследованиям.

Студентка Комарова В.Н.

Содержание

Введение.....4

1 Теоретические подходы к проблеме профессионального выгорания 8

1.1 Факторы появления и виды профессионального выгорания 9

1.2 Причины появления и специфика профилактики профессионального выгорания у социальных работников…….11

2 Организация и методы исследования профессионального выгорания у социальных работников……..…….....18

2.1 Организация и методы исследования…….…..….....18

2.2 Методики исследования…….…...….....20

2.3 Результаты исследования…….....21

3 Проект программы психологической профилактики профессионального выгорания социальных работников……31

Заключение…….…….…..33

Список использованной литературы…….……...… 35

Приложение А Таблица сводных данных по методике «Профессиональное выгорание» ……..... 40

Приложение Б Диагностика эмоционального выгорания ……..……41

Приложение В Таблица сводных данных по методике «Уровень субъективного контроля…….…….……48

Приложение Г Таблица шкал общей интернальности…….49

Приложение Д Сводные данные по методике «Фрайбургского личностного опросника FPI»……... 50

Введение

Тема настоящей выпускной квалификационной работы посвящена вопросу профилактики профессионального выгорания социальных работников. Профессия социального работника как отдельная отрасль сформировалась не так давно, но зачатки этой профессии уходят глубоко в древность. Еще в языческие времена люди понимали, что есть нуждающие в помощи и заботе. Помощь эта была, конечно, не организованная и достаточно примитивна, но в ее основе во все времена лежали лучшие чувства человека – сострадание, долг к родным и близким. Может быть, следующие слова выглядят слишком высокопарно, но в них кроется идея и смысл работы служб социальной помощи населению. Это высказывание Вальтера Скотта: «Если люди не научатся помогать друг другу, то род человеческий исчезнет с лица земли». В настоящее время социально-экономическая и постоянно усложняющаяся политическая обстановка приводит к появлению все новых стрессовых ситуаций, не только в быту, но и в профессиональной деятельности людей. Все больше в нашем обществе появляется людей, которые находятся в состоянии социально-политической дезадаптации. Профессиональная деятельность социальных работников связана с общением, которое требует затрат эмоциональных сил. Перенапряжение часто приводит к «синдрому эмоционального напряжения». Стрессовые ситуации, которые постоянно появляются в процессе деятельности, взаимодействия с клиентами, погружение в суть проблем своих подопечных, оказывают на личность социальных работников неблагоприятное воздействие. Пандемия коронавирусной инфекции и непростая эпидемиологическая обстановка предъявляет к сотрудникам социальных служб особые требования, заставляет искать новые пути преодоления психологических проблем. Поэтому проблема профилактики профессиональной деятельности социальных работников важна и требует постоянного изучения.

Актуальность проблемы профилактики профессионального выгорания связана с тем, что очень многие социальные работники сталкиваются в процессе своей деятельности со снижением эффективности труда. Проходит время и социальный работник из-за неправильной организации труда и многих других причин, оказывается в состоянии эмоционального истощения. Работник не только теряет свои силы и здоровье, но и не может помочь в решении проблем своих подопечных. Профилактика профессионального выгорания не ограничивается только лишь необходимостью создания условий для сохранения психического здоровья работника, но и имеет важную социальную значимость. Необходимо создавать условия и разрабатывать методическое обеспечение для профилактической работы среди социальных работников по предупреждению, выявлению и снижению синдрома эмоционального выгорания.

Объектом исследования в данной работе является профилактика эмоционального выгорания.

Предметом исследования является профилактика эмоционального выгорания личности социальных работников.

Цель данной работы – исследовать симптомы эмоционального выгорания у социальных работников, факторы, которые влияют на его развитие, и на основе этого, проанализировать специфику профилактики синдрома, разработать рекомендации по предупреждению эмоционального выгорания социальных работников.

Гипотеза исследования состоит в предположении о том, что у социальных работников в процессе профессиональной деятельности появляются признаки высокого уровня проявления симптомов эмоционального выгорания (напряжения, резистенции, истощения), высокого уровня тревожности, депрессивности. Для достижения цели работы выполняются следующие **задачи**:

- провести теоретический анализ литературы по проблеме;
- раскрыть понятие эмоционального выгорания;

- изучить проблему синдрома эмоционального выгорания;

- проанализировать специфику профилактики эмоционального выгорания у социальных работников;

- дать характеристику деятельности центра комплексного обслуживания населения «КЦСОН Петродворцового района»;

- разработать рекомендации по профилактике и преодолению симптомов эмоционального выгорания у социальных работников центра комплексного обслуживания населения.

Теоретико-методологическая база исследования является феноменом профессиональной деформации и относится к психической сфере человека, данная проблема широко рассматривается в теории и практике психологической науки. В психологии исследуются его сущностное содержание и структура (К. Маслач, С. Джексон, Т.В. Форманюк, В.В. Бойко, Л.С. Чутко и др.). Также разрабатывается диагностический инструментарий для измерения (К. Маслач, В.В. Бойко, А.А. Рукавишников и др.), анализируются факторы и условия возникновения (В.Е. Орел, А.В. Емельяненкова, Н.Н. Сафукова и др.). Теоретические методы исследования:

- метод анализа литературы;

- абстрагирование, синтез, систематизация.

Диагностические:

- Фрайбургский личностный опросник (форма В), разработанный И. Фаренбергом, Х. Заргом, Р. Гампелом;

- опросник «Профессиональное выгорание», разработанный К. Маслач и С. Джексоном, адаптированный Н. Е. Водопьяновой;

- методика «Уровень субъективного контроля», разработанная Дж. Роттером.

Научная новизна исследования заключается в выявлении недостаточности разработанности профилактических мер, в расширении представлений о факторах, влияющих на развитие деструкции личности и синдрома эмоционального выгорания у работников социальной службы.

Практическая значимость работы состоит в разработке мероприятий по профилактике эмоционального выгорания и создании условий, способствующих снижению выраженности симптомов профессионального выгорания у работников центра комплексного обслуживания населения.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивается внимательным анализом психолого-научной литературы по рассматриваемой проблеме, выбором методов, сопоставимых предмету и задачам исследования. Апробация и внедрение результатов работы велись в течение всего исследования. Выборка - социальные работники Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения Петродворцового района». В проведении исследования приняли участие 20 социальных работников. Все они женщины, возраст от 24 до 48 лет, стаж работы от 1 до 15 лет.

1 Теоретические подходы к профилактике профессионального выгорания

Понятием «синдром эмоционального выгорания» называют состояние, которое появляется у человека во время его профессиональной деятельности. Он проявляется в виде физической усталости, эмоционального напряжения, у человека исчезает интерес к своей работе, его не интересуют проблемы близких ему людей, не говоря уже о проблемах его клиентов. За рубежом это явление назвали феноменом (burnout) выгорания, повышенный интерес к этому вопросу возник, начиная с 70-х годов 20 века. Отечественная наука стала изучать феномен выгорания с восьмидесятых годов. Теоретический интерес к этой теме возрос после появления практического запроса. Особое внимание к синдрому эмоционального выгорания возник у психологов, занимающихся психологией труда и социальной психологией. Современное название - синдром эмоционального выгорания придумал американский психиатр Х. Дж. Фрайденберг в 1974 году. Это понятие ученый использовал для объединения особенностей расстройства личности у здоровых людей. Эти расстройства возникали у человека в процессе профессиональной деятельности. Деятельность, как правило, была связана с общением с различными категориями людей. Изначально, исследователи опирались на многочисленные и разрозненные данные эмпирических исследований, но со временем появилась необходимость систематизировать, то многообразие определений и критериев, которые приводили к понятию синдрома эмоционального выгорания. Зарубежные исследователи чаще всего рассматривают выгорание как следствие стресса на производственной почве. С точки зрения Кристины Маслач синдром больше характеризует работу, чем личные особенности человека. Е. Эделвич считает, что выгорание появляется в результате потери физических сил из-за особенностей работы. Д. Этзион назвал выгорание «психологической эрозией». Это выражается в несоответствии ожиданий человека и окружающей его среды.

Ученые Кокс и Гриффите, используя многочисленные результаты эмпирических исследований, сформулировали модель синдрома эмоционального выгорания. Модель состоит из трех критериев:

- сильная мотивация (большие планы, стремления, интерес к работе);

- неблагоприятная рабочая обстановка;

- неправильные способы борьбы с выгоранием.

Проблема выгорания в отечественной науке исследуется, начиная с 1980х гг. Равноправно при этом используются такие термины, как «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание» «психическое выгорание». Русские исследователи связывают появление синдрома эмоционального выгорания с профессиями типа «человек-человек». Н. Водопьянова и Е. Старченкова считают, что выгорание это комплекс психических переживаний и поведения [15, с.338]. Они отрицательно влияют на эффективность работы, на здоровье и настроение человека.

Наиболее перспективным представляется подход, который определяет эмоциональное выгорание как изменения личности, происшедшие под влиянием профессии и влияющие не только на профессиональное общение, но и на повседневную жизнь, личностное общение. Как утверждает А.К. Маркова, выгорание проявляется как в негативных изменениях в профессиональной деятельности, так и в поведении. Феноменология этих изменений крайне разнообразна. Однозначно связывается обсуждаемое явление с негативными изменениями социально-психологической структуры личности [26, с. 178].

Грановская Р.М., Безносов С.П. выделяют классификацию показателей выгорания по следующим признакам: глубина деформированности личности, степень широты деформированности личности, степень устойчивости проявлений деформации, скорость наступления профессиональной деформации [33, с. 122]. Мнение А.В. Караваева в своей работе очень схоже

с С.П. Безносовым, выделяя воздействие субъективных качеств человека как специалиста на личностные свойства целостной индивидуальности [5, с. 186]. Таким образом, исходя из изучения различных источников научной литературы, можно вывести определение эмоционального выгорания личности, которое наиболее полно отражает разные мнения ученых. Профессиональное выгорание – это негативные изменения личности человека, которые спровоцированы однообразием работы, возникающими разными противоречиями и трудностями, плохими условиями труда, отношениями с коллегами по работе, руководством.

1.1 Факторы появления и виды профессионального выгорания

Развитие профессионального выгорания определяется различными факторами:

- объективными. Социально-профессиональная среда;
- субъективными. Личностные особенности;
- объективно - субъективными. Факторы, порождаемые системой и организацией профессионально-образовательного процесса, качеством управления, профессионализмом руководителей.

Освоение профессии неизбежно приводит к изменениям в структуре личности. Просто у каждого, в силу его особенностей, изменения протекают, по-разному, как по длительности, так и по симптомам проявления. В процессе профессионального развития личность изменяется под влиянием мотивации, стереотипов, эмоциональной напряженности, монотонности, а также под влиянием возрастных кризисов и приобретает либо стенические, либо астенические деформации.

Исследователи выделяют следующие виды профессионального выгорания личности [41, с. 92]:

- обще-профессиональное выгорание, оно характерно для работников одной профессии, когда личности в своем поведении, манере общения становятся похожими друг на друга;

- типологическое эмоциональное выгорание, во время которого происходит наложение индивидуальных особенностей личности на профессиональную деятельность;

- специфическое или предметное выгорание, когда во всем поведении человека прослеживается именно та профессиональная деятельность, которая является ведущей;

- индивидуализированное выгорание - характерным для этого вида является то, что происходит сращивание личностных качеств и профессии. Во время процесса сращивания одни профессиональные качества начинают выходить на первый план, происходит акцентуация, а другие становятся невостребованными.

Ученые Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк, вообще рассматривают эти состояния как близкие к «профессиональному кретинизму», о котором писал еще К. Маркс, когда работник превращается в узкого, ограниченного специалиста.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) может проявляться в симптомах эмоционального, умственного, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения работой, чувстве безразличия к работе, негативном самовосприятии в профессиональном плане.

Таким образом, профессиональное выгорание личности социальных работников обусловлена спецификой их профессиональной деятельности, зависит от многих внешних и внутренних факторов, а также от того, насколько эффективно в учреждении построена система профилактики данного негативного феномена.

В завершении данного раздела, возможно, сформулировать следующие выводы:

- феномен профессионального выгорания (синдрома эмоционального выгорания) исследуется в основном в рамках психологической науки. Обзор научных публикаций по проблеме профессионального выгорания работников свидетельствует о разноплановости подходов авторов к данному феномену;

- разработка и внедрение системы по профилактике профессионального выгорания с учетом специфики деятельности организации и позволяет предупредить и снизить уровень выгорания личности социального работника. Создание системы профилактики выгорания должно включать создание психологической службы именно для социальных работников, а не только для получателей социальных услуг.

1.2 Причины и специфика профилактики профессионального выгорания личности социальных работников

Профессиональное выгорание у социальных работников проявляются по-разному, в зависимости от окружающих их среды. Содержание социальной работы заключается в оказании помощи людям, попавшим в трудные жизненные ситуации. Цель социальной работы удовлетворение интересов клиента, с одной стороны, а с другой стороны – поддержание стабильности в обществе. Современная социальная работа осуществляется большой сетью государственных социальных служб, охватывает практически все категории граждан, но в первую очередь это незащищенные и дискриминируемые группы: инвалиды, пожилые люди, дети. Различают следующие характерологические признаки личности специалиста в области социальной работы:

- это профессия в системе «человек-человек»;
- это субъект, включенный в социологические и культурные условия;
- личность социального работника должна удовлетворять двум условиям, способности и готовности к этой деятельности;
- личность специалиста в сфере социальной работы развивается, самореализуется и самосовершенствуется.

Эффективность деятельности социальной службы зависит от выбора кадров, здесь нужны люди, которые обладают в первую очередь эмпатией, социальный работник должны обладать хорошим психическим самочувствием.

Среди многочисленных важных качеств социального работника можно выделить 4 группы:

- интеллектуально-профессиональные качества,
- моральные качества,
- коммуникативные качества,
- волевые качества.

Основной причиной профессионального выгорания являются, по мнению, психологов, узкая специализация труда и разделение труда. Существуют объективные и субъективные факторы, из-за которых личность работника подвергается деструкции. К объективным факторам относится общее ухудшение социально-экономических условий, условий жизни, неполадки в семье, низкое материальное положение, возрастные изменения, связанные с ухудшением здоровья, с упадком физических сил. К субъективным факторам относятся личные качества, психологические особенности человека. Если социальный работник пассивен по своему складу характера, то это также повлияет на результат его труда. Важным субъективным фактором появлением выгорания личности социального работника является неумение отдыхать. Необходимо после рабочего дня снять стресс, усталость, иначе появляются симптомы эмоционального выгорания личности социального работника. Психологи выявили три основных стадии профессионального выгорания. Начальная стадия является практически незаметной. Социальный работник только осваивает свою профессию, навыки. Все происходящее воспринимается как должное и эмоциональное состояние работника хорошее. Средняя стадия характеризуется тем, что социальный работник теряет свои положительные качества, такие как спокойствие, внимательность. Все это превращается в их противоположность – формальную вежливость, равнодушие. Меняется отношение к подопечным, стиль общения сводится к бытовому общению. Происходит смешение профессиональной деятельности и личной жизни, а именно, телефонные разговоры со своими клиентами на бытовые темы, проведение вместе с ними

досуга. И последняя стадия - глубинная. Личность в полной мере зависит от своей профессиональной сферы. Появляются агрессивность, черствость, грубость и цинизм. Для успешного преодоления последствий профессионального выгорания личности социального работника надо в первую очередь заметить происходящие изменения, а для этого, психологи должны вовремя информировать о симптомах и причинах появления профессионального выгорания. Все мероприятия, проводимой профилактики, в первую очередь, должны помочь социальному работнику приемам самореализации. Основные методы самореализации это личностно-ориентированная терапия, тренинги. Необходимо дать возможность социальному работнику пройти курсы повышения квалификации, стажировки, дистанционное образование. Профилактические мероприятия должны помочь социальному работнику приспособиться к своей работе, т.е. развивать эмпатию, но при этом, не касаясь собственных чувств и эмоций. Профилактические мероприятия должны помочь социальному работнику абстрагироваться от давления чужих эмоций. Самое важное, необходимо научиться владеть своим эмоциональным настроением, овладеть приемами «психологической защиты», иными словами, работа должна стать стандартной и ее выполнять надо спокойно. Если работник уже получил порцию профессиональной деформации, понес энергетические потери, надо учиться восстанавливаться. Для этого руководство должно проводить стимулирующие мероприятия в виде премий, благодарностей от коллег и клиентов. Таким образом, комплексы мероприятий и коррекционные программы составляют суть профилактики профессионального выгорания личности социального работника. Для этого необходимо выполнение следующих условий:

- обнаружение групп, подверженных профессиональному выгоранию;

- произвести диагностику появившегося выгорания;

- определить факторы, которые вызвали выгорание;

- проведение мер для устранения этих факторов;

- непосредственно скорректировать профессиональное выгорание.

Перспектива карьерного роста, востребованности в профессии, это поможет сотруднику получить более высокий уровень понимания своей работы. Необходимо внедрять качественные методы профилактики. Это прежде всего, вопросы профессионального развития сотрудников при использовании дополнительного специального образования. Направлять сотрудников на стажировки, курсы повышения квалификации, переподготовку, проводить дистанционное образование. Введение такой дисциплины, как «Психология профессиональной деятельности». Абдалина выделяет несколько направлений психологического и непсихологического характера, профилактики профессионального выгорания, в которые необходимо включение психологических (например, тренингов и т.п.); педагогических (создание профессионально развивающей среды) и медицинских аспектов (проведение постоянных долгосрочных лечебно-профилактических мероприятий), а также проведение досуговых мероприятий. Психолог Д.Г. Трунов выделяет следующие направления профилактических мероприятий:

- рост, при котором работник посещает тренинги, на которых он будет обретать навык профессионализма, учиться абстрагироваться от психоэмоционального давления, развивать свою личность;

- приспособление работы к себе, изменение профессиональных, организационных и других рамок, адаптацию их к себе, их можно и нужно менять, эти изменения будут, главным образом, внешними, содержания работы они не коснутся;

- эмоциональное спокойствие. Уменьшение эмоциональных затрат, связанных с деятельностью работника. Особенно это относится к тем мероприятиям, которые поддерживают устойчивое психологическое

состояние человека, использовать приемы «психологической защиты», оберегающие социального работника от «вовлеченности в процесс», эффективен метод «контроля контрпереноса», «разделения ответственности»;

- восстановление. Эта мера позволяет восполнить те эмоциональные и энергетические потери, которые происходят во время выполнения своих профессиональных обязанностей;

- предупреждение возникновения и ликвидация развития различных факторов риска, корректировка профессионально-личностных деформаций, основная задача профилактики выгорания личности социального работника.

Впервые термин «эмоциональное выгорание» был сформулирован американским психологом Х.Дж. Фрайденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Социальные работники подвержены синдрому «эмоционального выгорания» как специалисты, которые работают в системе «человек-человек». Развитие синдрома эмоционального выгорания характерно и для работников социальной службы, которые занимаются обслуживанием таких категорий людей как инвалиды, пожилые, страдающие различными заболеваниями, в том числе и онкологией. Стресс сопровождает социального работника на протяжении всего рабочего времени и провоцирует развитие СЭВ. Существует три основных признака синдрома эмоционального выгорания:

- предельное истощение;

- отстранение от своих подопечных и работы;

- чувство недостаточности и неэффективности своих достижений.

Рассматривая эти признаки в отношении социальных работников, можно отметить, что сначала социальный работник активен в работе, забывает о личных делах и проблемах. Вот на этом этапе у социального работника и происходит истощение, которое выражается в перенапряжении и отсутствии эмоциональных и физических сил. Чувство усталости не проходит даже после ночного сна. Следующий этап характеризуется появлением равнодушия к клиентам, социальный работник не проявляет ни положительных, ни отрицательных эмоций. Полностью потерян интерес к делам и проблемам человека. Последний признак – работник вообще не видит смысла в своей работе. На сегодняшний день существует несколько теорий развития СЭВ, которые можно применить к социальным работникам. Одна из них теория Дж. Гринберга рассматривает 5 стадий. «Медовый месяц» - социальный работник работает с большим энтузиазмом, но по мере получения стресса энтузиазм уменьшается, «Недостаток топлива» - у работника уже сформировалась апатия к работе, усталость, нарушение сна. В случае если нет дополнительной мотивации или стимулирования, то у социального работника начинает исчезать желание работать в организации. Работник может начать нарушать трудовую дисциплину, а при желании человека преодолеть эти негативные моменты он наносит вред своему здоровью. На третьей стадии возникают хронические симптомы. Перегрузки на работе приводят к заболеваниям, к раздражению и злобе. Пятая стадия называется стадией «кризиса». На этой стадии работник может полностью потерять работоспособность, испытывать недовольство жизнью. Пятая стадия называется «пробивание стены». Все проблемы переходят в острую фазу, карьера под угрозой. Можно также отметить динамическую модель СЭВ Б. Перлмана и Е.А. Хартмана., модель СЭВ М. Буриша. Все эти модели в конечном итоге, заканчиваются сильной зависимостью от работы, и в итоге социальный работник получает полное отчаяние и экзистенциальную пустоту. Для всех этих теорий можно выделить 5 общих групп ключевых симптомов СЭВ:

- физические,

- эмоциональные,

- поведенческие,

- интеллектуальные,

- социальные.

Для социального работника, который занимается обслуживанием людей попавших в сложную ситуацию, наиболее сильным фактором, который способствует развитию СЭВ, является высокая рабочая нагрузка, невозможность влиять на принятие важных решений, необходимость скрывать истинные эмоции. Также, нужно учитывать, что «выгоранию» способствует работа с «тяжелыми» клиентами, среди них могут быть и агрессивные, и находящиеся в очень преклонном возрасте, «лежачие» с онкологией и другими заболеваниями. Синдром эмоционального выгорания это процесс, который не всегда можно сразу распознать, его симптомы нарастают постепенно. Увидеть себя со стороны нельзя. Поэтому в этом вопросе очень важна профилактика, которая может предотвратить, в некоторых случаях ослабить или даже исключить полностью развитие СЭВ.

`

2 Организация и методы исследования профессиональной деформации личности социального работника

2.1 Организация и методы исследования

Исследование в данной выпускной квалификационной работе проводилось на базе Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «КЦСОН Петродворцового района». Структура учреждения центра обслуживания населения состоит из следующих отделов. Административно-хозяйственный аппарат, организационно-методическое отделение, 3 консультативных отделения, 3 отделения срочного соц.обслуживания, 17 отделений обслуживания на дому, 5 отделений специализированного соц-мед. обслуживания на дому, 3 отделения социальной – реабилитации, 2 отделения дневного пребывания, 3 отделения социально-досуговые, социальная столовая, отделение экстренной помощи, служба сопровождения семей с несовершеннолетними, склонными к правонарушениям. Используются все формы социального обслуживания: стационарная, полустационарная, нестационарная. Отделение экстренной психологической помощи – предназначено для предоставления психологических консультаций, направленных на снижение психологического дискомфорта, укрепление психологического здоровья, мобилизацию творческих, интеллектуальных и физических ресурсов у граждан пожилого возраста. Специалисты отделения осуществляют психологическое консультирование граждан, проводят лекции, тренинги. В отделении работает комната психологической разгрузки для восстановления организма, снятия мышечного и психоэмоционального напряжения. Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому. Основная задача является предоставление соц.услуг направленных на улучшение условий жизнедеятельности в привычной среде или месте их проживания. Обеспечение приема лекарств, выполнение медицинских процедур, наблюдение за состоянием здоровья, формирование

здорового образа жизни. Досуговое отделение – пропаганда здорового образа жизни и активного долголетия, На этом отделении граждане могут реализовать свои творческие замыслы и раскрыть таланты. В отделении работают клубы и кружки по интересам. Специалисты того отделения проводят мастер-классы, лекции, концерты, организуют посещения музеев, проводят литературные встречи. Социальная столовая осуществляет приготовление и предоставление горячего питания, как гарантированной социальной услуги, для граждан пожилого возраста, инвалидов и малообеспеченных граждан Петродворцового района. При этом граждане могут питаться как на дому, так и непосредственно в столовой. Обеспечение горячим питанием малообеспеченных граждан, граждан пожилого возраста и инвалидов Петродворцового района, чей доход ниже прожиточного минимума, установленного в Санкт-Петербурге, осуществляется бесплатно, в соответствии с действующим законодательством, а пенсионерам и инвалидам, чей доход превышает прожиточный минимум, за частичную и полную оплату. В данной работе рассматривается вопрос профилактики профессионального выгорания социальных работников, которые занимаются уходом за престарелыми, инвалидами на дому. В их обязанности входят покупка и доставка продуктов, товаров первой необходимости, покупка или получение бесплатных лекарств, приготовление обедов, или доставка готовых обедов из социальной столовой центра. Кроме этого, социальный работник производит оплату счетов по ЖКХ, и занимается еще множеством жизненно важных вопросов. Социальные работники центра пытаются избавить своих подопечных от чувства одиночества и предотвратить дефицит общения. Методы исследования проводились в 3 этапа. Поисково-теоретический этап во время, которого изучались проблемы профессионального выгорания. Проводилось обоснование актуальности выбранной темы. Были определены объект, предмет, цель, задачи исследования. Второй этап является экспериментальным. Был проведен подбор методик для изучения профессионального выгорания социальных

работников. Проводилась диагностика предрасположенности к профессиональному выгоранию. Проведен анализ экспериментов. На этом этапе проводится обобщение. Полученные данные анализировались и систематизировались. Цель исследования: заключается в разработке и апробации системы профилактики профессиональной деформации у социальных работников центра комплексного обслуживания населения, отделения обслуживания на дому. Объект исследования – профилактика профессионального выгорания. Предмет исследования - профилактика профессионального выгорания социальных работников отделения обслуживания на дому. Гипотеза исследования предполагает, что имеется взаимосвязь между профессиональным истощением и реактивной агрессивностью и деперсонализацией.

2.2 Методики исследования

При выполнении работы были использованы следующие методики исследования. Фрайбургский личностный опросник (форма В), разработанный И.Фаренбергом, Х. Заргом, Р. Гампелом. Целью является определение состояний психики и характеристик личности респондента, имеющие основное значение для процесса социальной и профессиональной адаптации и регуляции поведения. Ход исследования в данном опроснике - необходимо ответить «да» или «нет» на утверждение, которое соответствует или не соответствует особенностям Вашего поведения. Опросник «Профессиональное выгорание», разработанный К. Маслач и С. Джексоном, адаптированный Н. Е. Водопьяновой. Целью является использование для измерения основных показателей синдрома профессионального выгорания (перегорания), эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений. Ход исследования заключается в необходимости прочитать утверждение (всего их 22) о своих переживаниях и чувствах, связанных с Вашей работой. Нужно прочитать и понять, вызывает ли Ваша работа такие же эмоции, какие указаны в предложенных утверждениях. Также, ответить, как часто возникают такие чувства, или

нажать «никогда». Методика «Уровень субъективного контроля», разработанная Дж. Роттером. Целью является предназначенная для диагностики интернальности - экстернальности, то есть степени готовности человека брать на себя ответственность за то, что происходит с ним и вокруг него. Ход исследования: среди 44 утверждений, надо отметить степень своего да или нет по шести бальной шкале, – 3–2 -1 + 1 + 2 + 3, от полного несогласия (-3) до полного согласия (+3). Выборка состоит из социальных работников Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «КЦСОН Петродворцового района». В исследовании приняли участие 20 социальных работников. Все респонденты женщины, возраст от 24 до 48 лет, стаж работы от 1 до 15 лет.

2.3 Результаты исследования

Общая характеристика распределения уровней проявления свойств личности, по шкалам представлена на рисунке 1.

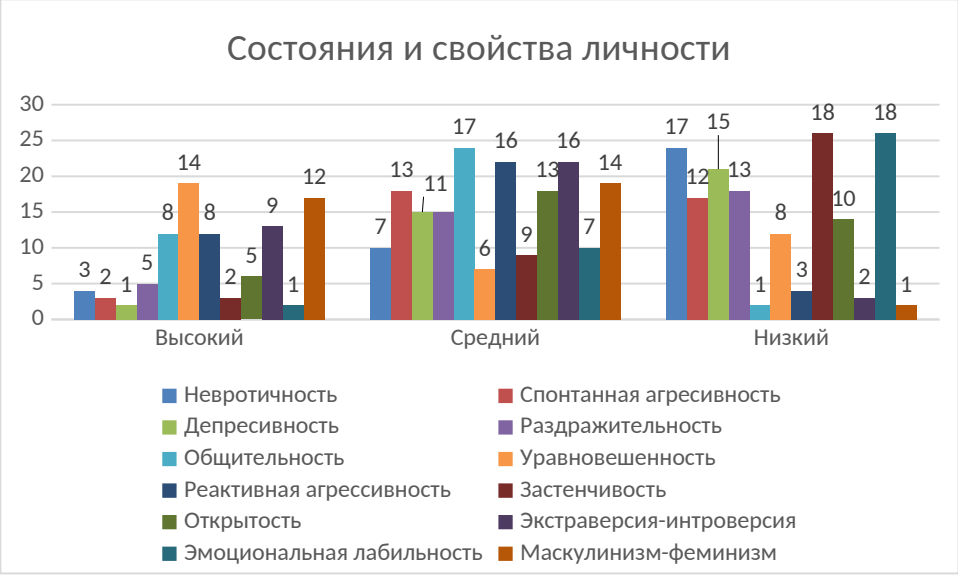


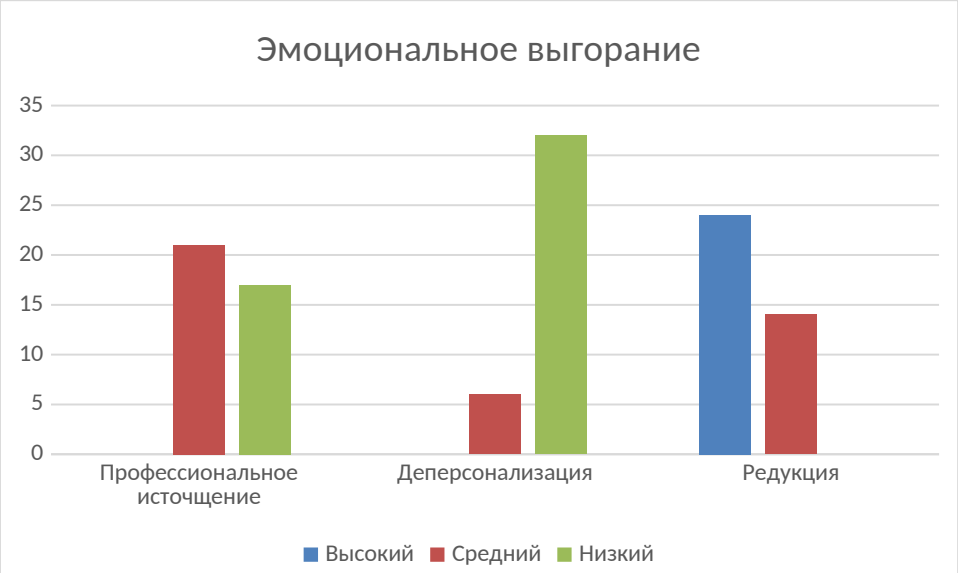
Рисунок 1 - Распределение уровней проявления свойств личности по шкалам

Как видно из данных представленных выше, у большинства социальных работников наблюдается низкий уровень проявления таких личностных работников таких свойств как, застенчивость, профессиональная лабильность (18 человек), невротичность (17 человек), депрессивность (15 человек), что говорит об отсутствии тревожности, возбудимости, быстрой истощаемости, сниженного фона настроения, скованности, неуверенности, о высокой стабильности эмоционального состояния. А также, способности владеть собой, но, тем не менее, постоянное контролирование эмоций, их стабильность и подавление в себе могут способствовать их накоплению и в дальнейшем к проявлению синдрома эмоционального выгорания. Таким образом, в качестве вывода по данной методике можно заключить, что высокий уровень уравновешенности (14 человек) свидетельствует о хорошей защищенности к воздействию стресс-факторов. Также следует отметить, что для некоторых респондентов характерна на высоком уровне невротичность (3 человека), спонтанная агрессивность, застенчивость (2 человека), депрессивность (1 человек) и раздражительность (4 человека). На втором этапе исследования мы определяли степень профессионального выгорания испытуемых при помощи опросника «Профессиональное выгорание», разработанного К. Маслач и С. Джексоном и адаптированного Н.Е. Водопьяновой. В таблице 1 представлены результаты степени выгорания в испытуемой группе.

Таблица 1 - Результаты степени профессионального выгорания

		Шкалы		
		Профессиональное истощение (кол-во человек)	Деперсонализация (кол-во человек)	Редукция личных достижений (кол-во человек)
Степень выраженности эмоциональног о выгорания	высокая	0	0	18
	средняя	15	4	2
	низкая	5	16	0
Всего человек		20		

Таким образом, как видно из табличных данных, профессиональное истощение у большинства социальных работников (15 человек) находится на среднем уровне, что говорит об их возможной склонности к профессиональному напряжению, усталости, истощению и исчерпаемости профессиональных ресурсов, утомляемости, как следствие этого, могут проявляться первые признаки СЭВ. Для большинства работников (16 человек) не свойственно циничное бездушное отношение к реципиентам, к себе и своим коллегам. Так же, наблюдается у большинства опрашиваемых (18 человека) высокое чувство компетентности к своей работе, ощущение ее важности и значимости в обществе. Дальнейшее исследования СЭВ позволило нам определить среднее значение проявления изучаемого феномена в исследуемой группе социальных работников. Результаты исследования среднего значения синдрома эмоционального выгорания представлены на рисунке 2.



Шкалы: 1 - шкала эмоционального истощения, 2 - шкала деперсонализации, 3 - шкала редукции личностных достижений.

Рисунок 2 - распределение среднего значения степени проявления профессионального выгорания (%)

Представленные данные свидетельствуют о том, что среди социальных работников не наблюдается выраженное проявления синдрома эмоционального выгорания. Об этом говорят результаты трех шкал. Низкие результаты по шкале профессиональное истощение, (M=16,87) из 54 допустимых показывают отсутствие в работе профессиональной усталости, опустошенности. Таким образом, можно сделать вывод о том, что результаты по шкале деперсонализации (M=6,95), из 30 допустимых, показывают отсутствие в профессиональной деятельности циничности. Высокие результаты по шкале редукция личных достижений (M=34,95) из 48 допустимых 9 среди социальных работников свидетельствуют об адекватном оценивании себя и собственных профессиональных достижений, положительном отношении к своим служебным обязанностям высокой профессиональной мотивации. На третьем этапе исследования проводилась диагностика уровня субъективного контроля у социальных работников с применением методики «Уровень субъективного контроля», разработанной

Дж. Роттером. В таблице 2 представлены результаты исследования уровня субъективного контроля по шкалам в испытуемой группе.

Таблица 2 - Результаты исследования уровня субъективного контроля по шкалам

		Шкалы						
		шкала общей интернальности (Ио)	шкала интернальности в области достижений (Ид)	шкала интернальности в области неудач (Ин)	шкала интернальности в семейных отношениях (Ис)	шкала интернальности в области производственных отношений	шкала интернальности в области межличностных отношений (Им)	шкала интернальности в отношении здоровья и болезни
Уровень распределения субъективного контроля	высокий	4	11	5	4	7	11	7
	средний	16	8	15	16	13	9	10
	низкий	0	1	0	0	0	0	3
Всего человек		20						

Как видно из данных в представленной таблице, высокий уровень субъективного контроля для большинства социальных работников характерен по шкале Ид (11 человека) и по шкале Им (11 человек), что говорит о интернальности опрашиваемых. Низкий уровень субъективного контроля проявился у социальных работников по шкалам Ид (1 человек) и Из (3 человека), что говорит об экстернальности опрашиваемых, о неумении контролировать свои эмоции и о халатном отношении к своему здоровью. Распределение среднего значения уровня субъективного контроля у исследуемой группы работников представлено на рисунке 3.

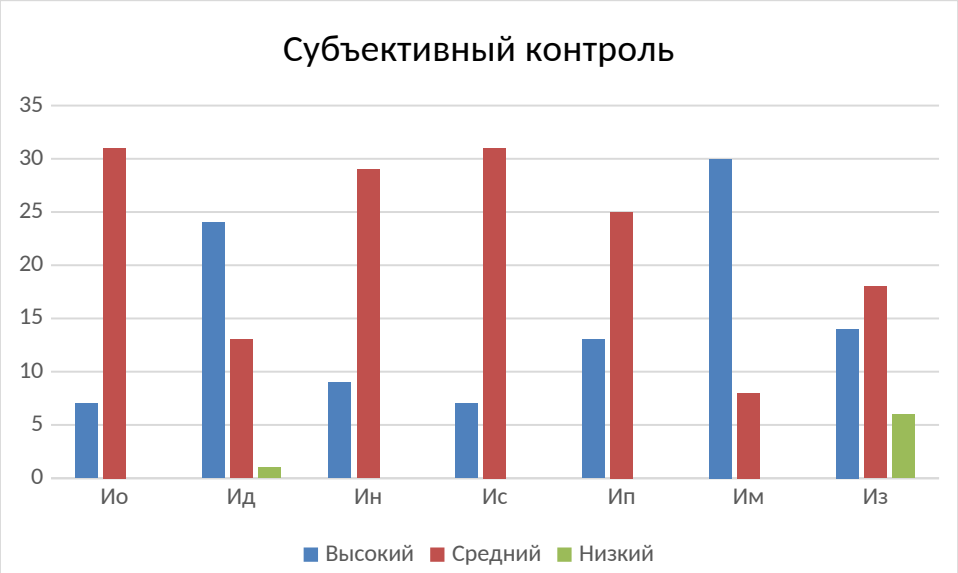


Рисунок 3 - распределение среднего значения уровня субъективного контроля

Представленные данные свидетельствуют о том, что высокий уровень субъективного контроля у социальных работников наблюдается по шкалам Им (M=82,24) и Ид (M=72,61),что свидетельствует о хорошей возможности контроля своих эмоций и поведения; а также высокий уровень контроля над профессионально положительными событиями и ситуациями. В целом уровень субъективного контроля носит характер среднего уровня, о чем свидетельствует шкала Ио (M=66,37). В результате этого могут возникать проблемы, конфликты в профессиональной деятельности и способствовать развитию среди социальных работников развитию в будущем СЭВ. На четвертом этапе исследования мы выявляли взаимосвязь между индивидуальными психологическими свойствами и профессиональным выгоранием с применением корреляционного анализа r-Пирсона. Критическое значение коэффициента корреляции r-Пирсона было применено для выборки в 20 человек. Данные будут считаться правильными, когда уровень значимости будет равняться 0,01, 0,001($p < 0,01$ при $r = 0,41$; $p < 0,001$ при $r = 0,48$). При уровне значимости 0,05 и выше ($p < 0,05$ при $r = 0,32$) будут обнаружены статистически слабые, неверные различия между изучаемыми признаками. При проведении корреляционного анализа между индивидуальными свойствами личности (методика «Фрайбургский

личностный опросник») и профессиональным выгоранием (методика «Профессиональное выгорание») можно утверждать, что взаимосвязь выявлена среди нескольких шкал, о чем свидетельствуют табличные данные. В таблице 3 и рисунке 4 представлены результаты корреляционного анализа индивидуальных свойств личности и профессионального выгорания.

Таблица 3 - Результаты корреляционного анализа индивидуальных свойств личности и профессионального выгорания

		Шкалы						
		шкала I (невротичность)	шкала II (спонтанная агрессивность)	шкала III (депрессивность)	шкала V (общительность)	шкала VI (уравновешенность)	шкала VII (реактивная агрессивность)	профессиональное истощение
Шкалы	Шкала III (депрессивность)	0,65	-	-	-	-	-	-
	Деперсонализация	-	0,45	-	-	-	-	-
	Шкала XI (профессиональная лабильность)	-	-	0,57	-	-	-	-
	Редукция личных достижений	-	-	-	0,46	-	-	-
	Шкала IX (открытость)	-	-	-	-	0,56	-	-
	Профессиональное истощение	-	-	-	-	-	0,41	-
	Деперсонализация	-	-	-	-	-	-	0,54
p - уровень		p≤0,001	p≤0,01	p≤0,001	p≤0,01	p≤0,001	p≤0,01	p≤0,001

Представленные данные говорят о том, что очень значимая взаимосвязь выявлена среди таких шкал как спонтанная агрессивность и

деперсонализации (r = 0,45, при p≤0,01), общительность и редукции личностных достижений (r = 0,46, при p≤0,01), реактивная агрессивность и эмоционального истощения (r = 0,41, при p≤0,01). Это свидетельствует о том, что при отсутствии сдержанности, рассудительности и импульсивном поведении, у социального работника могут ухудшаться отношения с окружающими: повышение зависимости либо проявление негативизма, циничности установок и чувств. Изменение коммуникативной составляющей находит свое проявление в негативном оценивании самого себя и снижению профессиональной компетентности, а выраженное агрессивное отношение к социальному окружению может, приводить к быстрому профессиональному истощению человека и снижению его тонуса. Также выявлена внутренняя максимально значимая взаимосвязь между профессиональным истощением и деперсонализацией (r = 0,54, при p≤0,001), показывающая, что сниженный профессиональный тонус, агрессивность приводят к негативному, отношению с реципиентами. Невротичностью и депрессивностью (r =0,65, при p≤0,001), депрессивностью и профессиональной лабильностью (r = 0,57, при p≤0,001), уравновешенностью и открытостью(r = 0,56, при p≤0,001),что говорит о том, что высокая тревожность, возбудимость могут приводить к сниженному фону настроения у социальных работников, который в свою очередь является причиной повышенной возбудимости, раздражительности, недостаточной саморегуляции. Таким образом, полученные в результате корреляционного анализа критерии между профессиональным выгоранием (методика «Профессиональное выгорание») и уровнем субъективного контроля (методика «Уровень субъективного контроля») позволяют нам утверждать, что взаимосвязь была обнаружена среди некоторых шкал, о чем свидетельствуют табличные данные. Результаты корреляционного анализа уровня субъективного контроля и профессионального выгорания представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Результаты корреляционного анализа уровня субъективного контроля и профессионального выгорания

		Шкалы		
		Шкала общей интернальности (Ио)	Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Из)	Профессиональное истощение
Шкалы	Шкала интернальности в области достижений (Ид)	0,81	-	-
	Профессиональное истощение	-	0,41	-
	Деперсонализация	-	-	0,53
P - уровень		P ≤ 0,001	P ≤ 0,01	P ≤ 0,001

Как видно из данных, представленных в таблице 4, очень значимая взаимосвязь обнаружена между шкалами интернальности в отношении здоровья и болезни и профессиональным истощением (r = 0,41, при p≤0,01). Это говорит о том, некоторые изменения относительно здоровья социальных работников могут быть причиной проявления в профессиональной деятельности агрессивности, усталости, утрате интереса к окружающему или профессиональному перенасыщению. Также была выявлена внутренняя взаимосвязь между профессиональным истощением и деперсонализацией (r = 0,53, при p≤0,001), что соответствует тому положению, что утомляемость, пониженное настроение могут стать причиной негативного отношения с коллегами, а успех, достижение в различных областях прямо зависит от того, насколько высоко руководители могут брать ответственность за любое происходящее в их жизни событие. Результаты корреляционного анализа

уровня субъективного контроля и профессионального выгорания представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Результаты корреляционного анализа уровня субъективного контроля и профессионального выгорания

		Шкалы
		Стаж
Шкалы	Стаж	1
	Эмоциональное истощение	0, 43
	Деперсонализация	0,51
Р - уровень		Р ≤ 0,001

Исходя из таблицы 5, можно сделать вывод, что обнаружена положительная корреляционная связь между уровнем эмоционального выгорания и стажем службы. Это значит, что чем выше стаж, тем больше проявляется уровень эмоционального выгорания сотрудников.

3 Проект программы психологической профилактики профессиональной деформации

Результаты проведения психодиагностики профессионального выгорания у социальных работников комплексного центра социального обслуживания населения, нашли свое практическое применение в специально разработанных рекомендациях по созданию системы профилактики профессиональной деформации сотрудников КЦСОН. Разработка рекомендаций профилактики выгорания социальных работников осуществлялась с учетом основных функций профессиональных обязанностей социальных работников, а также на основе теоретических принципов и практических научных разработок. В системе профилактики были задействованы административные работники, практический психолог.

Среди мероприятий по профилактике выгорания было проведено анкетирование социальных работников с целью выяснения их удовлетворенности работой. Отдельным значительным разделом профилактики профессионального выгорания выступила организация психодиагностической работы практического психолога с сотрудниками с профессиональным выгоранием. Одним из способов мотивирования социальных работников выступило награждение победителей конкурса «Лучший социальный работник». Среди мероприятий социально-психологического характера программой предусмотрено организация индивидуальной консультативной и психокоррекционной работы практического психолога с сотрудниками с профессиональным выгоранием и «группой риска». Так как выполнение этой работы предусмотрено в течение года, за период проведения исследования индивидуальную консультативную помощь практического психолога получили 3 социальных работника (15 %), участвующих в исследовании; индивидуальную психокоррекционную помощь - 2 сотрудника (10 %) с профессиональным выгоранием и входящих в «группу риска».

При анализе теоретического обоснования рассматриваемой нами проблемы, мы пришли к выводу, что необходимо предусмотреть методическое сопровождение деятельности практического психолога в комплексном центре социального обслуживания населения. В рамках профилактики выгорания социальных работников мы предлагаем рассмотреть проект, реализация которого позволит:

- обеспечить системность организационных мероприятий;
- создать условия для увеличения работоспособности и активизации стремления социальных работников понять, осознать и использовать свои внутренние адаптационные возможности.

Механизм реализации данного проекта определяется комплексом мер, которые осуществляются координатором и исполнителем проекта в целях достижения планируемых результатов. Пользователи результата проекта: психологические службы. Проведенный практический анализ условий и средств организации психолого-педагогического сопровождения по предупреждению синдрома профессиональной деформации у социальных работников с различным стажем работы позволяет сформулировать следующие выводы. В настоящее время психологическое сопровождение является ведущей сферой профессиональной деятельности психолога, которое представляет собой целостный и непрерывный ход исследования и анализа, формирования, развития и коррекции практически всех субъектов жизнедеятельности, которые попадают в область его профессиональной деятельности. Как целостная система явление психологического сопровождения при работе по предупреждению синдрома эмоционального выгорания социальных работников детерминируется через призму тех задач и функций организации, в которой сам специалист осуществляет собственную трудовую деятельность. При формировании и совершенствовании эффективной системы психологического сопровождения и предупреждения профессионального выгорания социальных работников значительное внимание следует уделять психологической защите.

Заключение

Цель заключалась в разработке и апробации системы профилактики профессионального выгорания у социальных работников КЦСОН Петродворцового района г. Санкт-Петербурга. В связи с этим были сформулированы следующие выводы. Результаты проведенного теоретического анализа литературы по проблеме исследования, показывают, что в нынешнее крайне напряженное время профессиональный стресс все чаще признается значительной прикладной проблемой во всем мировом пространстве. По информации ВОЗ, профессиональное выгорание в трудовой деятельности представляется своего рода бедствием глобального масштаба, и по статистическим данным, около примерно трети всех сотрудников задумывались об увольнении хотя бы один раз, из-за, низкой стрессоустойчивости в профессиональной сфере. В условиях пандемии коронавирусной инфекции проблематике профессионального выгорания социальных работников и ее профилактике уделяется пристальное внимание организационных психологов, социологов, руководителей, медицинских работников. Мы можем заключить, что в ходе формирования профессионального выгорания у работников центра может развиваться ухудшение самочувствия, увеличиваться личностная и ситуативная тревожность, а также снижаться общая активность. Профилактика выгорания у социальных работников должна быть направлена на формирование толерантности в общении, стрессоустойчивости и способности к саморегуляции эмоционального состояния. Развитие и совершенствование стрессоустойчивости социальных работников с целью профилактики возникновения синдрома профессионального выгорания представляет собой набор взаимосвязанных личностных качеств, обеспечивающих эффективность профессиональной деятельности социальных работников и включающий показатели нервно-психической устойчивости, личностного потенциала, степени подверженности негативным последствиям стресса. Воздействие негативных факторов

окружающей среды в сочетании со значительными психогенными раздражителями, острым дефицитом информации постоянно сопровождают повседневный труд специалистов, работающих в социальных центрах. Выявив уровень профессионального выгорания и личностные факторы, у социальных работников комплексного центра социального обслуживания населения Петродворцового района, мы можем констатировать, что чем выше стаж испытуемых, тем вероятнее возникновение профессионального выгорания. Разработав проект программы профилактики синдрома выгорания, мы пришли к выводу, что развитие стрессоустойчивости в системе профилактики профессионального выгорания обеспечивается посредством использования комплекса мероприятий в процессе профессиональной деятельности. По этой причине стратегическим приоритетом деятельности руководителей организаций должно быть применение четко определенных программ предупреждения и минимизации отрицательных последствий воздействия профессиональных стрессов. Таким образом, результаты проведенного диагностического обследования, подтвердили гипотезу основанную на том, что у сотрудников со сформированной фазой выгорания «истощение», наиболее выражен высокий уровень тревожности и выраженный уровень дезадаптации, а у социальных работников с сформированной фазой «резистенция» средний уровень тревожности и выраженный уровень дезадаптации. Следовательно, цель исследования достигнута, задачи решены, гипотеза подтверждена.

Список использованной литературы

1. Андриади И. П. Основы профессионального мастерства. М. : Академия, 2016. 302 с.
2. Антипова Л. В. Выраженность синдрома профессионального выгорания в связи с психологическими характеристиками личности и ситуацией эмоционального развития / Научные исследования выпускников факультета психологии СПбГУ / СПб: Изд-во СПб ун-та, 2015. С. 20-27.
3. Асеев В. Г. Мотивация поведения и формирование личности. М. : Академия, 2019. 406 с.
4. Березовская Л. Г. К вопросу критериев риска развития синдрома «профессионального выгорания» Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. Курск: КГУ, 2018. С. 17-19.
5. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М. : Изд-во «ПЕР СЭ», 2018. 528 с.
6. Бойко В. В. Синдром «профессионального выгорания» в общении. СПб. : Питер, 2019. 216 с.
7. Бойко В. В., Ковалев А. Г., Панферов В. И. Социально-психологический климат коллектива и личность. М. : Мысль, 2017. 193 с.
8. Бондарь В. И. Управленческая деятельность: дидактический аспект. 3-е изд. К. : Лыбидь, 2019. 160 с.
9. Борисова М. В., Медведев В. В. Взаимосвязь удовлетворённости трудом с уровнем профессионального выгорания // Актуальные проблемы науки: ИГУМО и ИТ как исследовательский центр. 2018. №17. С. 5-12.
10. Борисова М. В. Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания // Ярославский педагогический вестник. 2018. № 2 Том II (Психолого-педагогические науки). С. 212-215.
11. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена профессионального выгорания // Вопросы психологии. 2018. № 2. С. 96-103.

12. Вильямс К. Тренинг по управлению стрессом / К. Вильямс. М. : Эксмо, 2017. 272 с.

13. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова Е. С. Старченкова. 2-е изд. СПб. : Питер, 2016. 336 с.

14. Водопьянова Н. Е., Никифоров Г. С. Теоретические аспекты профилактики и коррекции профессионального выгорания // Вестн. С. Петерб. ун-та. Сер. 16. 2019. Вып. 2. С. 5-13.

15. Волков И. П. Руководителю о человеческом факторе. СПб: Питер, 2018. 271 с.

16. Выгорание и профессионализация: сб. науч. тр. / под ред. В. В. Лукьянова А. Б. Леоновой, А. А. Обознова, А. С. Чернышева Н. Е. Водопьяновой; Курск. гос. ун-т. Курск, 2018. 440 с.

17. Гончаров М. А. Основы менеджмента. Учебное пособие / Кнорус, 2016. 476 с.

18. Горянина В. А. Психология общения. М. : Академия, 2017. 506 с.

19. Жариков Е. С. Психология управления. М. : Проспект, 2016. 307 с

20. Железникова Е. П., Мокшина И. А., Белякова А. А. Профессиональное выгорание сотрудников в различных сферах деятельности // Матераилы и методы инновационных исследований и разработок: Сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа: МЦИИ Омега сайнс, 2016. С. 73-77.

21. Журавлева Г. «Эмоциональное выгорание» в деятельности и способы его профилактики // Народное образование. 2019. № 5. С. 114-120.

22. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования: Учебное пособие. Екатеринбург, 2018. 295 с.

23. Ильин Е. П. Психология. СПб. : Питер, 2018. 640 с.

24. Капитанец Е. Г. Экспериментальное исследование формирования синдрома профессионального выгорания // Концепт. 2015. 112 с.

25. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. М. : Книга по требованию, 2018. 368 с.

26. Климов Е.А. Психолого-педагогические проблемы профессиональной консультации. М. : Пересвет, 2017. 318 с.

27. Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю., Соломатин А. А. Психология управления персоналом. М. : Юрайт, 2018. 480 с.

28. Корзиникова Г. Г. Менеджмент / Г. Г. Корзиникова. М. : Инфа-М, 2017. 369 с.

29. Корытова Г. С., Никифорова Н. А. Профессиональное становление личности сотрудника: проблемное поле и концептуальные модели // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2018. 61 с.

30. Корытова Г. С. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности: защитно-совладающий аспект / Г. С. Корытова // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2017. № 1. С. 33-39.

31. Костикова М. Н. Инновационные процессы в развитии образования. Чита: ЗабГПУ, 2016. 219 с.

32. Курапова И. А. Преодоление профессионального выгорания субъекта труда: проблемы и подходы // Вестник Марийского государственного университета. 2017. 115 с.

33. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психопрофилактика стрессов. М. : Изд-во МГУ, 2019. 123 с.

34. Лизинский В. М. Профессионально-личностное выгорание и способы повышения сохранности и способности качественно выполнять свои профессиональные и социальные обязанности. М. : Педагогический поиск, 2019. 96 с.

35. Лопухин Б. М. Оценка и прогнозирование личностных ресурсов стресс-преодолевающего поведения сотрудников ГПС МЧС Росси в период

адаптации к профессиональной деятельности: Дис. канд. психол. наук. СПб, 2018. 180 с.

36. Лукьянченко Н. В. Взаимосвязь профессионально значимых качеств личности и рабочей мотивации // Сибирский психологический журнал. 2016. №62. С. 153 168.

37. Майстренко В. И. Взаимосвязь синдрома профессионального выгорания и степени удовлетворенности профессиональных потребностей // Психологическая наука и образование. 2017. № 1. С. 21-30.

38. Меграбян А. А. Деперсонализация. Ереван: Армянское государственное издательство, 2019. 356 с.

39. Мерзлякова Д. Р. Отношение к микросоциуму и макросоциуму у сотрудников с разным уровнем психического выгорания // Психологическая наука и образование. 2019. №4.

40. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум / сост. О.В. Барканова [серия: Библиотека актуальной психологии]. Вып. 2. Красноярск: Литера-принт, 2017. 237 с.

41. Мороз А. А., Мамедова Л. В. Психологический тренинг, как одно из средств профилактики эмоционального выгорания // Электронный научный журнал. 2016. №10-2. С. 224-227.

42. Осницкий А. К., Филиппова Е. В. Особенности эмоциональных проявлений в системе, осознанной саморегуляции деятельности // Психологические исследования (электронный научный журнал). 2019. № 6 (14).

43. Пряжников Н.С. Стратегия преодоления синдрома «эмоционального выгорания» // Психологическая наука и образование. 2019. № 2. С. 87-95.

44. Редина Т. В. Особенности эмоционального выгорания. М. :Изд-во «Книга по требованию», 2019. 236 с.

45. Ронгинская Т. И. Проблемы профессионального выгорания // Психологический журнал. 2019. Т. 24. № 5. С. 90-97.

46. Солдатова Е. Л., Шевченко А. А. Взаимосвязь психического выгорания и показателей статусов эго-идентичности // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. 2017. Т. 3. №3. С. 13-16.

47. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации // Психология состояний: хрестоматия: учебное пособие / ред. А. О. Прохоров. М. : Пер Сэ; СПб: Речь, 2019. С. 449-457.

48. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб. : Питер, 2017. 256 с.

Приложение А

Сводные данные по методике «Профессиональное выгорание»

Таблица А.1 - Сводные данные по методике «Профессиональное выгорание»

	Набранные баллы по шкалам		
Номер анкеты респондента	Профессиональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
1	28	10	30
2	22	11	31
3	12	5	42
4	18	8	36
5	22	9	35
6	13	6	31
7	18	5	48
8	12	5	42
9	16	5	34
10	20	9	34
11	12	5	42
12	12	5	42
13	23	17	24
14	17	9	34
15	15	8	40
16	19	8	36
17	10	4	34
18	15	8	22
19	10	4	41
20	11	7	33

Приложение Б

Диагностика эмоционального выгорания

(К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой)

Назначение теста: изучение степени профессионального «выгорания».

Инструкция к тесту. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. СЭВ – это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Опросник позволяет определить у Вас степень выраженности профессионального выгорания по трем шкалам. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у Вас выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания» (макс.132 балла). Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытывают чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением. Обработка результатов теста. Опросник имеет три шкалы:

1. «эмоциональное истощение» (9 утверждений);
2. «деперсонализация» (5 утверждений);
3. «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Варианты ответов оцениваются следующим образом:

«никогда» – 0 баллов;

«очень редко» – 1 балл;

«иногда» – 3 балла;

«часто» – 4 балла;

«очень часто» – 5 баллов;

«каждый день» – 6 баллов.

Ключ к тесту.

Ниже перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника.

«Эмоциональное истощение» – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов – 54).

«Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).

«Редукция личных достижений» – ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.

никогда
очень редко
иногда
часто
очень часто
каждый день

2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».

никогда
очень редко
иногда
часто
очень часто
каждый день

3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.

никогда
очень редко
иногда
часто

очень часто

каждый день

4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.

Никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

8. Я чувствую угнетенность и апатию.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

9. Я уверен, что моя работа нужна людям.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

13. Моя работа все больше меня разочаровывает.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

14. Мне кажется, что я слишком много работаю.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

18. Во время работы я чувствую приятное оживление.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

никогда

очень редко

иногда

часто

очень часто

каждый день

Приложение В

Сводные данные по методике «Уровень субъективного контроля»

Таблица В.1 - Сводные данные по методике «Уровень субъективного контроля»

номер анкеты респондента	Набранные баллы по шкалам						
	шкала общей интернальности (Ио)	шкала интернальности в области достижений (Ид)	шкала интернальности в области неудач	шкала интернальности в семейных отношениях (Ис)	шкала интернальности в области производственных	шкала интернальности в межличностных отношениях (Им)	шкала интернальности в отношении здоровья и болезни
1	34	10	9	6	7	4	3
2	27	8	4	6	5	3	2
3	31	9	7	6	6	4	2
4	34	11	11	9	7	2	2
5	30	9	6	8	6	4	3
6	30	10	7	5	5	4	2
7	27	9	6	5	5	3	1
8	32	9	6	7	4	4	4
9	22	6	6	3	5	3	2
10	23	6	7	4	7	3	2
11	26	8	7	6	5	4	2
12	26	7	7	5	6	4	2
13	19	6	4	7	3	4	4
14	36	11	9	7	6	4	3
15	31	9	7	3	6	4	3
16	32	10	8	6	3	2	3
17	30	6	8	3	5	4	3
18	21	3	11	6	3	2	2
19	26	8	7	4	4	3	1
20	30	9	9	5	4	4	1

Приложение Г

Шкалы общей интернальности

Таблица Г.1 - Шкалы общей интернальности

Параметры	Среднее	Стандартное отклонение	Дисперсия
Шкала общей интернальности (Ио)	1,684211	0,477567	0,228070
Шкала ннтернальности в области достижения (Ид)	1,631579	0,495595	0,245614
Шкала интернальности в области неудач (Ин)	1,578947	0,507257	0,257310
Шкала интернальности в семейных отношениях (Ис)	1,631579	0,495595	0,245614
Шкала интернальности в области производственных отношений (Ип)	1,684211	0,477567	0,228070
Шкала интернальности в области межличностных отношении (Им)	1,736842	0,653376	0,426901
Шкала интернальности в отношении здоровьяи болезни (Из)	1,684211	0,477567	0,228070
Напряжение	2,000000	0,816497	0,666667
Резистенция	1,947368	0,848115	0,719298
Истощение	2,000000	0,816497	0,666667
Общительность	1,578947	0,507257	0,257310
Интеллектуальность	1,631579	0,495595	0,245614
Эмоциональная устойчивость	1,684211	0,477567	0,228070
Доминантность	1,526316	0,512989	0,263158
Беспечность	1,578947	0,507257	0,257310
Моральная нормативность	1,631579	0,495595	0,245614
Смелость	1,684211	0,477567	0,228070
Эмоциональная чувствительность	1,736842	0,653376	0,426901
Подозрительность	1,736842	0,653376	0,426901
Мечтательность	1,631579	0,495595	0,245614
Дипломатичность	1,684211	0,477567	0,228070
Тревожность	1,684211	0,671038	0,450292
Восприимчивость к новому	1,684211	0,477567	0,228070
Самостоятельность	1,631579	0,495595	0,245614
Самодисциплина	1,789474	0,630604	0,397661
Напряжённость	2,000000	0,816497	0,666667
Компетентность во времени	1,789474	0,630604	0,397661
Самоподдержка	1,631579	0,495595	0,245614
Ценность самоактуализации	1,684211	0,477567	0,228070
Гибкость поведения	1,631579	0,495595	0,245614
Реактивная чувствительность	1,684211	0,477567	0,228070
Спонтанность	1,526316	0,512989	0,263158
Самоуважение	1,684211	0,477567	0,228070
Самопринятие	1,631579	0,495595	0,245614
Принятие природы человека	1,684211	0,477567	0,228070

Приложение Д

Сводные данные по методике «Фрайбургского личностного опросника FPI»

Таблица Д.1 - Сводные данные по методике «Фрайбургского личностного опросника FPI»

№	Свойства личности в баллах											
номер анкеты респондента	шкала I (невротичность)	шкала II (спонтанная агрессивность)	шкала III (депрессивность)	шкала IV (возбудимость)	шкала V (общительность)	шкала VI (уравновешенность)	шкала VII (реактивная агрессивность)	шкала VIII (застенчивость)	шкала IX (открытость)	шкала X (экстраверсия – интроверсия)	шкала XI (профессиональная	шкала XII (маскулинность – феминность)
1	1	4	4	1	5	3	5	3	6	4	3	5
2	4	4	6	3	5	5	7	5	8	6	4	5
3	4	4	4	4	7	2	7	1	2	4	3	6
4	1	1	1	5	2	8	5	3	8	4	2	5
5	4	5	3	4	7	8	8	1	8	7	4	8
6	1	3	4	4	7	8	5	1	6	7	2	5
7	1	1	1	6	6	8	7	1	6	8	2	8
8	4	1	3	3	8	3	5	3	3	4	4	5
9	1	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2
10	1	4	4	3	4	6	3	1	5	6	3	5
11	1	1	2	3	6	3	4	6	1	6	2	6
12	1	1	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5
13	5	8	4	6	4	8	7	6	5	6	6	9
14	1	7	4	7	7	8	8	1	9	9	3	9
15	4	4	4	5	8	8	5	3	8	7	3	8
16	1	5	1	4	5	8	4	1	5	7	1	8
17	1	1	1	1	5	3	3	1	3	4	3	6
18	1	3	1	5	5	3	4	1	1	3	1	8
19	1	5	3	4	6	8	4	6	6	6	4	8
20	1	4	3	3	4	9	3	1	9	7	2	6