Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Удмуртский государственный университет»

Институт социальных коммуникаций

Кафедра социальной работы

Направление подготовки 39.03.02 - Социальная работа

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

Профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе (на примере Филиала Республиканского КЦСОН в Красногорском районе)

(практико-ориентированная работа)

Работу выполнил
студент группы ЗБ-39.03.02-51
В.В. Вершинин /_____

Научный руководитель
канд. пед. наук., доцент
А.Н. Аверин / _____

Заведующий кафедрой
канд. пед. наук, доцент
О.В. Солодянкина
_____
(решение о допуске)
_____

«___» _____2026 г.

ВКР УдГУ

Ижевск - 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ 6
1.1. Сущность и основные понятия в профилактике эмоционального выгорания в сфере социальной работы 6
1.2. Теоретические подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания и его профилактике 10
1.3. Факторы эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе 14
1.4. Методы профилактики эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе 20
Выводы по первой главе 26
ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПО РАЗРАБОТКЕ И АПРОБАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ 28
2.1. Описание выборки и методы исследования 28
2.2. Результаты и их обсуждение 32
2.3. Программа профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе 38
2.4. Оценка результативности программы профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе 42
Выводы по второй главе 48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 50
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 53
ПРИЛОЖЕНИЯ 60

ВКР УдГУ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования определяется особым положением специалистов по социальной работе в системе социальной помощи населению. Социальное обслуживание предполагает постоянное взаимодействие с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации, нуждающимися в сопровождении, поддержке, консультировании и защите социальных прав. Федеральный закон № 442-ФЗ закрепляет социальное обслуживание как деятельность, направленную на предоставление социальных услуг гражданам, нуждающимся в таком обслуживании, что уже на нормативном уровне указывает на высокую социальную значимость данной профессиональной сферы [13]. При этом профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе» фиксирует широкий круг трудовых функций, связанных с выявлением нуждаемости, организацией помощи, межведомственным взаимодействием, сопровождением граждан и оценкой результатов социальной работы [15]. Следовательно, деятельность специалиста по социальной работе не сводится к формальному оказанию услуг, поскольку в ней соединяются административные, коммуникативные, консультативные и эмоционально напряженные компоненты.

Проблема эмоционального выгорания приобретает особую значимость именно в профессиях социальной направленности. В классификационной позиции Всемирной организации здравоохранения выгорание рассматривается не как самостоятельное заболевание, а как профессиональный феномен, возникающий вследствие хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен [25]. Такая трактовка принципиальна для настоящей работы: профилактика эмоционального выгорания должна быть ориентирована не только на индивидуальную психологическую устойчивость работника, но и на организационные условия профессиональной деятельности. В рекомендациях Всемирной организации здравоохранения и Международной организации труда психическое здоровье на рабочем месте связывается с

ВКР УлГУ

управлением психосоциальными рисками, поддержкой работников и созданием безопасной трудовой среды [31; 42].

Для специалистов по социальной работе риск эмоционального выгорания усиливается спецификой профессионального контакта. Содержание труда связано с обращениями граждан, которые переживают материальные, семейные, возрастные, медицинские, правовые и социально-психологические трудности. В такой ситуации специалист должен сохранять профессиональную включенность, эмпатию, нормативную точность действий и способность к принятию решений. В отечественных исследованиях эмоциональное выгорание социальных работников рассматривается как состояние, связанное с профессиональным стрессом, нарушением адаптации, снижением психологического благополучия и затруднением эффективного выполнения трудовых функций [9; 11]. В работах О. Г. Седых и Ю. Г. Алсаевой, И. Сурковой, О. Андрющенко и Н. Сорокиной акцент сделан на связи выгорания с организационными условиями социальной практики, включая нагрузку, содержание взаимодействия с получателями социальных услуг и управленческие характеристики рабочей среды [9; 11].

Особое значение данная проблема имеет для учреждений социального обслуживания, работающих на районном уровне. Филиал Республиканского комплексного центра социального обслуживания населения в Красногорском районе является примером организации, где специалисты непосредственно взаимодействуют с разными категориями граждан и решают задачи социального сопровождения в конкретной территории. В таких условиях профилактика эмоционального выгорания выступает не как дополнительное направление кадровой работы, а как необходимое условие сохранения качества социальных услуг, профессиональной устойчивости коллектива и возможности длительного выполнения специалистами социально значимых функций.

В связи с вышеизложенным определяется цель выпускной квалификационной работы.

ВКР УлГУ

Цель: разработать и апробировать программу профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе.

Задачи:

1. Рассмотреть понятие эмоционального выгорания и особенности его проявления у специалистов по социальной работе.
2. Выявить факторы, способствующие эмоциональному выгоранию в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.
3. Провести диагностику эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.
4. Разработать конспекты занятий к программе профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе.
5. Оценить результативность программы профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе

Объект: специалисты по социальной работе.

Предмет: профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе.

Гипотеза: мы предполагаем, что если разработать и апробировать программу профилактики эмоционального выгорания, включающую упражнения на саморегуляцию и восстановление ресурсов, обсуждение трудных профессиональных ситуаций, то она будет способствовать снижению эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Методы: анализ научной литературы, обобщение, синтез, опрос, тестирование, количественная и качественная обработка результатов.

ВКР УдГУ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1. Сущность и основные понятия в профилактике эмоционального выгорания в сфере социальной работы

Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе следует рассматривать как сложное состояние, возникающее на пересечении индивидуальных, межличностных и организационных условий труда. В современной научной литературе выгорание чаще всего связывается с длительным профессиональным стрессом, эмоциональным истощением, снижением вовлеченности в работу и изменением отношения специалиста к получателям помощи. Всемирная организация здравоохранения относит выгорание к профессиональным феноменам и подчеркивает его связь с хроническим стрессом на рабочем месте, который не был успешно преодолен [25].

Данная позиция позволяет разграничить выгорание и иные нарушения психического состояния: оно не должно рассматриваться как частная характеристика личности работника или как исключительно медицинская проблема.

В отечественной традиции наряду с понятием «эмоциональное выгорание» широко используется выражение «синдром эмоционального выгорания».

В. В. Бойко рассматривал выгорание в контексте профессионального общения, обращая внимание на постепенное истощение эмоциональных ресурсов и изменение способов реагирования специалиста на профессиональные ситуации

ВКР УлГУ

. Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старченкова раскрывали выгорание через диагностические и профилактические аспекты, что особенно важно для практико-ориентированной работы, поскольку сама постановка проблемы предполагает не только описание состояния, но и поиск средств его предупреждения [3]. В современной литературе термин «синдром» сохраняет значение при описании устойчивой совокупности проявлений, однако при разработке профилактики необходимо учитывать и международную позицию, согласно которой выгорание связано прежде всего с профессиональным контекстом [25].

Для социальной работы проблема эмоционального выгорания имеет не внешнее, а внутреннее отношение к содержанию профессии. Специалист по социальной работе взаимодействует с людьми, чьи жизненные обстоятельства часто связаны с уязвимостью, утратой самостоятельности, бедностью, семейными конфликтами, инвалидностью, одиночеством, пожилым возрастом или необходимостью длительного сопровождения. Нормативная модель данной деятельности закреплена в профессиональном стандарте «Специалист по социальной работе», где отражены трудовые функции по оценке нуждаемости граждан, организации социального сопровождения, разработке индивидуальных программ и взаимодействию с различными организациями [15]. Профессиональный стандарт «Социальный работник» также показывает, что социальная помощь включает регулярный контакт с получателями услуг, выполнение практических действий по обеспечению жизнедеятельности граждан и необходимость соблюдения этических требований [14].

Сущность эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе раскрывается через противоречие между высокой социальной значимостью профессии и ограниченностью ресурсов, которыми располагает специалист. С одной стороны, социальная работа предполагает участие в решении жизненно важных проблем граждан. С другой стороны, специалист действует в рамках нормативных процедур, временных ограничений, установленной нагрузки и организационных требований. В исследовании А. Н.

ВКР УдГУ

Камнева, Т. А. Михайловой и И. Б. Шилиной эмоциональное выгорание социальных работников рассматривается в тесной связи со стрессом, который возникает в процессе профессионального взаимодействия [8]. М. Г. Тимофеева также обращает внимание на профессиональное выгорание у социальных работников как на значимую проблему, влияющую на состояние специалиста и качество выполнения профессиональных задач [20].

Эмоциональное выгорание не возникает одномоментно. Более корректно рассматривать его как процесс, в котором постепенно изменяются эмоциональное состояние, отношение к профессиональной деятельности и способность восстанавливаться после трудовых нагрузок. В обзоре С. Эду-Валсании, А. Лагии и Х. А. Мориано показано, что современные теории выгорания объединяет внимание к его многокомпонентной структуре и к необходимости надежного измерения данного состояния [29]. В практическом отношении это означает, что специалист может продолжать выполнять трудовые обязанности, но при этом демонстрировать признаки внутреннего истощения, формального отношения к работе, снижения профессиональной эффективности и уменьшения удовлетворенности результатами своего труда.

Для настоящей работы принципиально разграничение эмоционального выгорания, профессионального стресса и профессиональной деформации. Профессиональный стресс является более широким понятием и обозначает напряжение, возникающее в ответ на требования трудовой ситуации. Выгорание можно рассматривать как одно из возможных следствий хронического профессионального стресса, если ресурсы работника и организации оказываются недостаточными для восстановления. Профессиональная деформация, в свою очередь, затрагивает устойчивые изменения в структуре профессионального поведения и отношения к людям. К. И. Засядько, Л. М. Тафинцева, С. А. Маскалянова и соавторы связывают профессиональное выгорание с нарушением профессиональной адаптации социальных работников, что позволяет рассматривать его как состояние,

ВКР УдГУ

затрагивающее не только самочувствие, но и включенность специалиста в профессиональную среду [6].

Профилактика эмоционального выгорания представляет собой систему мер, направленных на предупреждение формирования и углубления признаков выгорания, сохранение профессиональной устойчивости и поддержание психологического благополучия работников. В контексте социальной работы профилактика не может быть сведена к отдельным занятиям по снятию напряжения. Она должна включать понимание источников профессионального стресса, развитие у специалистов навыков саморегуляции, формирование культуры обращения за поддержкой, совершенствование профессиональной коммуникации и учет организационных условий труда. Н. В. Бибикова и Л. И. Еремина связывают профилактику профессионального выгорания специалистов социальной работы с супервизией, поскольку профессиональное обсуждение сложных случаев позволяет снижать изолированность специалиста и повышать осознанность его действий [2].

Важным понятием для анализа профилактики является профессиональное психологическое благополучие. Ю. П. Зинченко, Л. А. Шайгерова, О. В. Ваханцева и А. Ю. Евдокимов рассматривают психологическое благополучие социальных работников в связи со спецификой сопровождения сложных категорий получателей помощи, что позволяет увидеть профилактику выгорания не только как устранение отрицательных проявлений, но и как поддержку ресурсов профессионального функционирования [7]. В этом отношении профилактическая программа должна быть направлена не только на снижение эмоционального напряжения, но и на укрепление способности специалиста осмысленно действовать в трудных ситуациях, сохранять профессиональные границы и поддерживать качество взаимодействия с получателями социальных услуг.

Следовательно, эмоциональное выгорание в сфере социальной работы целесообразно понимать как профессионально обусловленное состояние истощения и снижения включенности, возникающее при длительном

ВКР УлГУ

несоответствии между требованиями деятельности и доступными ресурсами работника. Профилактика данного состояния требует соединения психологических, организационных и профессионально-методических мер. Такой подход соответствует современным представлениям о психическом здоровье на рабочем месте, где индивидуальная устойчивость работника рассматривается в связи с условиями труда, управлением психосоциальными рисками и поддерживающей профессиональной средой [31; 34].

Таким образом, эмоциональное выгорание в социальной работе связано не только с личной усталостью специалиста, но и с особенностями самой профессии. Постоянное общение с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, требует эмоциональной включенности, терпения и ответственности. Поэтому профилактика выгорания должна быть направлена не только на снятие напряжения, но и на сохранение профессиональных ресурсов специалиста.

1.2. Теоретические подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания и его профилактике

История изучения эмоционального выгорания связана с анализом труда представителей помогающих профессий. В научной традиции выгорание первоначально рассматривалось как состояние специалистов, чья работа требует интенсивного эмоционального участия и постоянного контакта с людьми. В обзоре С. Эду-Валсании, А. Лагии и Х. А. Мориано отмечается, что развитие представлений о выгорании проходило от клинических и описательных наблюдений к многофакторным моделям, включающим личностные, профессиональные и организационные компоненты [29]. Для социальной работы данная история особенно значима, поскольку профессия изначально относится к сфере помощи человеку и предполагает длительное взаимодействие с социально уязвимыми группами.

Одним из наиболее известных направлений в изучении выгорания является подход К. Маслач и М. П. Лейтера. В их работах выгорание

ВКР УдГУ

рассматривается не как частный недостаток работника, а как результат неблагоприятного соотношения между человеком и его работой [41]. Такая позиция изменила само понимание профилактики: если выгорание возникает в пространстве профессиональных отношений, то его предупреждение должно учитывать не только индивидуальные способы восстановления, но и содержание труда, нагрузку, контроль над работой, признание, справедливость, ценностное соответствие и характер профессионального сообщества. Для социальной работы это особенно существенно, поскольку специалист часто сталкивается с ситуациями, в которых личная профессиональная мотивация оказывается ограничена нормативными процедурами, дефицитом времени и сложностью социальных проблем клиентов.

Отечественная линия изучения эмоционального выгорания представлена прежде всего работами В. В. Бойко, Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой. В. В. Бойко связывал выгорание с профессиональным общением и рассматривал его как результат длительного эмоционального напряжения, проявляющийся в изменении реакции специалиста на коммуникативные ситуации [3]. Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старченкова уделяли значительное внимание диагностике и профилактике выгорания, что сделало их подход востребованным в прикладных исследованиях профессиональных групп [5]. Данные работы сохраняют значение для практики, поскольку позволяют операционализировать выгорание и использовать диагностические процедуры при оценке состояния специалистов.

Современное развитие теории выгорания связано с переходом от преимущественно симптоматического описания к анализу механизмов профессионального риска. Значительное место здесь занимает теория требований и ресурсов труда А. Б. Баккера и Е. Демерути. В этой теории профессиональное состояние работника объясняется соотношением требований труда и ресурсов, которые позволяют справляться с нагрузкой, поддерживать мотивацию и сохранять работоспособность [24]. Требования труда могут включать эмоциональную интенсивность общения, объем задач, временное

ВКР УдГУ

давление, сложность решений, конфликтные ситуации. Ресурсы выражаются в поддержке руководителя и коллег, ясности полномочий, автономии, профессиональном обучении, обратной связи и возможности восстановления.

Е. Демерути и А. Б. Баккер позднее уточнили положения данной теории применительно к кризисным условиям, подчеркивая, что в периоды социальной нестабильности требования к работникам возрастают, а привычные ресурсы могут ослабевать [33]. Для социальной работы такой вывод имеет прямое значение. В период кризисов, эпидемиологических ограничений, экономической нестабильности или роста числа граждан, нуждающихся в поддержке, нагрузка на социальные службы увеличивается. Исследования Г. Димы, Л. Месеșан Шмитц и М.-К. Шимон, а также Х. А. Мартинес-Лопеса, К. Ласаро-Переса и Х. Гомес-Галана показывают, что пандемийный контекст стал важным условием анализа профессионального стресса и выгорания у социальных работников [28; 40]. При этом значение имеют не только экстремальные события, но и повседневная организация труда.

В современной психологии труда важное значение имеет измерение выгорания. В. Б. Шауфели, С. Десарт и Х. Де Витте разработали методику оценки выгорания, ориентированную на проверку его основных проявлений и надежность измерения [49]. Л. Т. Де Бир, В. Б. Шауфели, Х. Де Витте и соавторы проверяли устойчивость измерения данной методики на репрезентативных выборках разных стран, что показывает стремление современной науки к более строгой диагностической базе [26]. Для практико-ориентированного исследования это означает необходимость подбора методик, которые позволяют не только зафиксировать субъективные жалобы работников, но и получить сопоставимые показатели выраженности выгорания.

Отдельное направление составляют исследования, в которых выгорание рассматривается через психологическое благополучие, стресс и способы совладания. А. Мэддок анализировал связи между стрессом, выгоранием, психическим здоровьем и благополучием социальных работников, что позволяет рассматривать профилактику в более широком контексте

ВКР УдГУ

профессионального здоровья [39]. О. И. Хохлова, Е. М. Васильченко, В. А. Верш и Я. А. Денисова изучали стратегии совладания со стрессом и выгорание у медицинских и социальных работников, оказывающих услуги маломобильным гражданам [21]. Подобные работы показывают, что реакция специалиста на нагрузку не является механической: значение имеют способы осмысления трудных ситуаций, умение регулировать эмоциональное напряжение и готовность обращаться к поддержке.

Для социальной работы существенна также социально-организационная трактовка выгорания. И. Суркова, О. Андрющенко и Н. Сорокина рассматривают профессиональное выгорание сотрудников социальных служб через организационные предикторы в условиях кризиса [14]. А. Холледерер связывает здоровье и истощение социальных работников с условиями труда [33]. М. Б. Нильсен, Х. А. Йоханнессен, Х. О. Кристенсен и Л. Б. Финне показывают значение эмоционального диссонанса и социальной поддержки коллег, руководителей и организации для работников, занятых в защите детей [43].

В данных подходах выгорание не отрывается от реальной трудовой среды, что делает их особенно значимыми для разработки профилактической программы в учреждении социального обслуживания.

Профилактика эмоционального выгорания в современных теоретических подходах понимается как многоуровневое воздействие. На индивидуальном уровне она направлена на развитие навыков саморегуляции, осознание собственных эмоциональных состояний, освоение конструктивных способов совладания и восстановление личных ресурсов. На групповом уровне значение имеют поддержка коллег, профессиональное обсуждение трудных случаев, супервизия и укрепление доверия внутри коллектива. На организационном уровне профилактика связана с управлением нагрузкой, ясностью профессиональных ролей, снижением неопределенности, поддержкой руководства и созданием психологически безопасной рабочей среды [5; 34].

ВКР УдГУ

Именно соединение данных уровней позволяет избежать упрощенного понимания профилактики как набора разрозненных психологических упражнений.

Таким образом, теоретические подходы к изучению эмоционального выгорания прошли путь от описания индивидуального истощения специалиста к комплексному анализу профессиональной среды. Для настоящей работы наиболее значимыми являются положения о выгорании как профессиональном феномене [25], представления К. Маслач и М. П. Лейтера о несоответствии человека и работы [41], теория требований и ресурсов труда [19; 22], а также отечественные диагностико-профилактические подходы [5; 6]. Их объединяет понимание выгорания как состояния, которое формируется постепенно и требует не только коррекции последствий, но и предупреждения условий, поддерживающих хроническое профессиональное напряжение.

В качестве выводов отметим, разные подходы к изучению эмоционального выгорания показывают, что это состояние формируется постепенно. Оно зависит от нагрузки, условий труда, поддержки в коллективе, личных способов совладания со стрессом и отношения специалиста к своей работе. Для данной ВКР важно рассматривать выгорание как проблему, которую можно предупреждать с помощью специально организованной профилактической работы.

ВКР УдГУ

1.3. Факторы эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе

При анализе эмоционального выгорания специалистов по социальной работе термин «факторы» целесообразно использовать в значении условий, предпосылок и обстоятельств профессиональной деятельности, которые повышают вероятность формирования выгорания. Такое уточнение необходимо потому, что в строгом исследовательском смысле установление причин требует специальной доказательной процедуры. В теоретической главе речь идет не о доказательстве причинно-следственных связей на материале собственной

выборки, а о систематизации тех профессиональных и организационных условий, которые в литературе связываются с риском выгорания.

Одним из центральных условий эмоционального выгорания является высокая эмоциональная насыщенность труда. Специалист по социальной работе регулярно взаимодействует с гражданами, находящимися в ситуации нуждаемости, ограничения жизненных возможностей или социальной неблагополучности. Такое взаимодействие требует эмпатии, выдержки, способности сохранять профессиональную позицию и одновременно не утрачивать человеческую включенность. А. Н. Камнев, Т. А. Михайлова и И. Б. Шилина рассматривают эмоциональное выгорание социальных работников в связи со стрессом, возникающим в профессиональном взаимодействии [8].

Значимым условием выгорания является эмоциональный диссонанс. Под ним понимается расхождение между переживаемыми специалистом чувствами и теми эмоциональными реакциями, которые он должен демонстрировать в соответствии с профессиональной ролью. В социальной работе данное расхождение может возникать при необходимости сохранять спокойствие в конфликтной ситуации, проявлять терпение при повторяющихся обращениях, поддерживать уважительный тон при агрессии или недоверии со стороны получателя социальных услуг. М. Б. Нильсен, Х. А. Йоханнессен, Х. О. Кристенсен и Л. Б. Финне связывают эмоциональный диссонанс с выгоранием и подчеркивают смягчающее значение поддержки коллег, руководителей и организации [43]. Для специалистов социальной работы это означает, что риск выгорания зависит не только от количества трудных контактов, но и от того, имеет ли работник возможность профессионально обсуждать переживаемое напряжение.

Организационные условия труда также занимают существенное место среди предпосылок выгорания. И. Суркова, О. Андрющенко и Н. Сорокина обращают внимание на организационные предикторы профессионального выгорания сотрудников социальных служб в условиях кризиса [14]. К числу таких условий могут относиться высокая нагрузка, неопределенность

ВКР УлГУ

требований, недостаток времени на качественную работу с обращениями, дефицит кадровых и информационных ресурсов, слабая обратная связь, недостаточная поддержка со стороны руководства. Теория требований и ресурсов труда позволяет объяснить, почему данные условия становятся особенно значимыми: при возрастании требований и недостатке ресурсов у работника снижается возможность восстановления и поддержания устойчивой профессиональной мотивации [24].

Содержание деятельности специалистов по социальной работе предполагает соединение помощи человеку и соблюдения нормативных процедур. Федеральный закон № 442-ФЗ определяет правовую основу социального обслуживания, а профессиональный стандарт фиксирует трудовые функции специалиста, связанные с оценкой нуждаемости, планированием и организацией социального сопровождения [1; 2]. В практической деятельности это означает, что специалист одновременно ориентирован на индивидуальную ситуацию гражданина и на установленные правила предоставления социальной помощи. Несоответствие между ожиданиями получателя услуг, объективными возможностями учреждения и нормативными ограничениями может усиливать профессиональное напряжение. Если подобные ситуации повторяются и не получают организационного разрешения, они способны становиться устойчивым источником выгорания.

Существенным условием является характер профессиональной ответственности. Специалист по социальной работе имеет дело с ситуациями, где ошибка, задержка, недостаточная информированность или неэффективное взаимодействие с другими организациями могут отражаться на благополучии гражданина. Такая ответственность нередко сочетается с ограниченной возможностью контролировать итоговый результат, поскольку социальная проблема клиента зависит не только от действий специалиста, но и от семейных, экономических, правовых, медицинских и территориальных условий. К. Маслач и М. П. Лейтер показывают, что выгорание связано с нарушением соотношения между человеком и работой, включая такие области,

ВКР УлГУ

как нагрузка, контроль, вознаграждение, справедливость и ценности [41]. Для социальной работы особенно важна именно область контроля: специалист может быть глубоко включен в проблему, но не всегда обладает достаточными ресурсами для ее полного разрешения.

Повседневные стрессоры социальной работы имеют накопительный характер. Р. Савая, Л. Левин и И. Розинер рассматривали ежедневные стрессоры, трудовые преимущества, выгорание и благополучие социальных работников, что позволяет видеть профессиональную ситуацию не только через крупные кризисы, но и через повторяющиеся рабочие трудности [37]. В аналогичном направлении Х. М. Равалье, П. Макфадден, К. Бойчат, О. Клабберн и Х. Мориарти анализировали благополучие социальных работников на основе крупного смешанного исследования [35]. Эти работы важны тем, что смещают внимание с единичных травмирующих эпизодов на структуру повседневной трудовой среды, где выгорание может формироваться постепенно.

Отдельного внимания заслуживает работа с гражданами, имеющими повышенную потребность в сопровождении. Ю. П. Зинченко, Л. А. Шайгерова, О. В. Ваханцева и А. Ю. Евдокимов раскрывают специфику профессионального психологического благополучия социальных работников, сопровождающих ветеранов военных конфликтов и членов их семей [7]. О. И. Хохлова, Е. М. Васильченко, В. А. Верш и Я. А. Денисова анализируют стресс и выгорание у медицинских и социальных работников, оказывающих услуги маломобильным гражданам [21]. Данные направления показывают, что риск выгорания повышается там, где профессиональная помощь требует длительного сопровождения, эмоциональной устойчивости, способности к межведомственному взаимодействию и сохранения профессиональных границ при контакте с тяжелыми жизненными обстоятельствами.

Нарушение профессиональной адаптации также связано с эмоциональным выгоранием. К. И. Засядько, Л. М. Тафинцева, С. А. Маскалянова и соавторы рассматривают профессиональное выгорание как

ВКР УдГУ

фактор нарушения профессиональной адаптации социальных работников [6]. В данном случае речь идет о том, что выгорание отражается не только на эмоциональном состоянии, но и на включенности в профессию, готовности осваивать требования деятельности, качестве взаимодействия с коллегами и получателями социальных услуг. При недостаточной профилактике выгорание может закрепляться в виде устойчивого снижения интереса к работе, формализации профессионального поведения и ослабления чувства результативности.

Кризисные условия усиливают уже существующие профессиональные трудности. Г. Дима, Л. Месеșан Шмитц и М.-К. Шимон анализировали стресс и выгорание социальных работников в условиях пандемии, а Х. А. Мартинес-Лопес, К. Ласаро-Перес и Х. Гомес-Галан рассматривали предикторы выгорания у социальных работников в том же контексте [28; 40]. Для социальной службы кризис означает не только увеличение числа обращений, но и усложнение самих случаев, изменение порядка работы, рост неопределенности и необходимость быстро адаптироваться к новым требованиям. Теория требований и ресурсов труда в условиях кризиса позволяет объяснить, почему при сохранении или снижении ресурсов резкое увеличение требований становится особенно опасным для профессионального благополучия [33].

Не менее важным условием является недостаточность профессиональной поддержки. Н. В. Бибикова и Л. И. Еремина выделяют супервизию как значимое средство профилактики профессионального выгорания специалистов социальной работы [2]. Значение супервизии состоит в том, что она помогает специалисту обсуждать трудные случаи, анализировать собственные реакции, соотносить профессиональные решения с этическими и организационными основаниями. Если подобные формы поддержки отсутствуют, специалист может оставаться один на один со сложными ситуациями, что повышает вероятность эмоционального истощения и профессиональной изоляции.

ВКР УдГУ

Индивидуальные способы совладания также влияют на выраженность выгорания. В работе О. И. Хохловой и соавторов показана связь стратегий совладания со стрессом и выгорания у работников, оказывающих помощь маломобильным гражданам [21]. Ю. Ву и соавторы рассматривали выгорание, негативные эмоции и благополучие социальных работников через посредническую роль осознанности [39]. Эти исследования позволяют предположить, что профилактическая программа должна включать развитие навыков осознания эмоционального состояния, управления напряжением, разграничения профессиональной и личной ответственности, а также формирования более конструктивных способов реагирования на трудные ситуации.

Таким образом, эмоциональное выгорание специалистов по социальной работе связано с совокупностью профессиональных условий. Наиболее существенными среди них являются эмоциональная насыщенность взаимодействия, высокий уровень ответственности, организационная нагрузка, ограниченность ресурсов, эмоциональный диссонанс, недостаток поддержки, работа со сложными категориями получателей услуг и кризисный характер отдельных социальных ситуаций. Такой анализ показывает, что профилактика должна быть построена не как разовое мероприятие, а как система работы с индивидуальными, групповыми и организационными предпосылками выгорания.

Таким образом, основными факторами эмоционального выгорания специалистов по социальной работе являются высокая эмоциональная нагрузка, постоянное взаимодействие с трудными жизненными ситуациями клиентов, недостаток времени, большая ответственность и ограниченность ресурсов помощи. Эти факторы действуют не изолированно, а в совокупности, поэтому профилактика должна учитывать как личное состояние специалиста, так и условия его профессиональной деятельности.

ВКР УдГУ

1.4. Методы профилактики эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе

Профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе должна строиться с учетом того, что выгорание имеет не только индивидуальную, но и организационную природу. Если выгорание рассматривается как следствие хронического профессионального стресса, то профилактические меры должны быть направлены на предупреждение накопления напряжения, развитие ресурсов специалиста и изменение тех условий труда, которые поддерживают состояние истощения [25; 31]. Такой подход отличается от узкого понимания профилактики как обучения отдельным приемам расслабления. Приемы саморегуляции могут быть полезны, однако они не исчерпывают содержания профилактической работы.

Всемирная организация здравоохранения в руководстве по психическому здоровью на рабочем месте связывает профилактику профессиональных рисков с созданием условий, поддерживающих психологическое благополучие работников [26]. В аналитической записке Всемирной организации здравоохранения и Международной организации труда психическое здоровье на рабочем месте рассматривается как область, требующая действий на уровне организации труда, защиты работников и поддержки лиц, испытывающих трудности [33].

На индивидуальном уровне профилактика предполагает развитие у специалиста способности распознавать ранние признаки эмоционального истощения и профессионального напряжения. В. В. Бойко рассматривал выгорание в связи с изменениями в профессиональном общении, поэтому профилактическая работа должна включать анализ коммуникативных ситуаций, которые вызывают у работника устойчивое напряжение [3]. Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старченкова подчеркивали значение диагностики и профилактики синдрома выгорания, что позволяет обосновать необходимость предварительного обследования специалистов перед разработкой программы

ВКР УлГУ

[3]. Без диагностики профилактика рискует стать формальной, поскольку она не учитывает реальное состояние участников и выраженность отдельных проявлений выгорания.

К числу индивидуально ориентированных методов относятся психопросвещение, обучение навыкам саморегуляции, развитие конструктивных способов совладания со стрессом, работа с профессиональными границами и восстановлением ресурсов. Психопросвещение необходимо для того, чтобы специалист понимал отличие обычной усталости от признаков устойчивого профессионального истощения, видел связь между нагрузкой, эмоциональными реакциями и способами восстановления. Работа с саморегуляцией предполагает освоение приемов снижения напряжения, наблюдения за собственным состоянием, переключения внимания и планирования восстановления после сложных профессиональных контактов. О. И. Хохлова и соавторы связывают стратегии совладания со стрессом с выраженностью выгорания у работников помогающих сфер, что подтверждает необходимость включения данного направления в профилактическую программу [21].

Значимое место занимают методы, связанные с осознанностью и самопомощью. А. Мэддок, К. Макгиган и П. Маккаскер представили результаты испытания программы, основанной на осознанности и самопомощи для социальных работников [29]. В другой работе А. Мэддок анализировал связи между стрессом, выгоранием, психическим здоровьем и благополучием социальных работников [39]. Ю. Ву и соавторы также рассматривали роль осознанности в связи между выгоранием, негативными эмоциями и благополучием социальных работников [39]. В контексте практической программы это позволяет использовать упражнения, направленные на осознание эмоционального состояния, снижение автоматических реакций на стрессовые ситуации, развитие навыка паузы перед профессиональным действием и повышение способности к восстановлению.

ВКР УдГУ

Профилактика эмоционального выгорания должна включать работу с профессиональными границами. В социальной работе специалист сталкивается с ожиданиями получателей услуг, которые могут выходить за пределы его полномочий. Одновременно сам специалист может воспринимать трудности граждан как личную ответственность, что усиливает эмоциональное напряжение. Профессиональные стандарты задают нормативные границы трудовых функций специалиста и социального работника [2; 3]. Поэтому профилактическая программа должна помогать участникам соотносить профессиональную помощь с установленными полномочиями, разграничивать сочувствие и чрезмерную эмоциональную вовлеченность, сохранять уважительное отношение к клиенту без утраты собственной устойчивости.

На групповом уровне особое значение имеет супервизия. Н. В. Бибикова и Л. И. Еремина рассматривают супервизию как средство профилактики профессионального выгорания специалистов социальной работы [2]. Супервизия позволяет обсуждать сложные случаи, анализировать профессиональные решения, выявлять эмоциональные реакции специалиста, снижать чувство одиночества перед трудной ситуацией и формировать более устойчивую профессиональную позицию. Для учреждения социального обслуживания супервизия может быть организована как регулярная форма методической поддержки, в которой обсуждаются не только ошибки и затруднения, но и способы профессионального понимания ситуации клиента.

Профессиональная взаимоподдержка внутри коллектива также является важным профилактическим ресурсом. М. Б. Нильсен и соавторы показывают, что поддержка коллег, руководителей и организации может смягчать связь эмоционального диссонанса с выгоранием [43]. В социальной работе это особенно значимо, поскольку специалист часто сталкивается с ситуациями, требующими не только индивидуального решения, но и согласованного взаимодействия с другими работниками учреждения. Поддерживающая профессиональная среда снижает риск изоляции, позволяет обмениваться

ВКР УдГУ

опытом, уточнять профессиональные решения и своевременно замечать признаки перегрузки у сотрудников.

Организационные методы профилактики связаны с анализом нагрузки, распределением обязанностей, ясностью требований, качеством управленческой коммуникации и возможностью получения обратной связи. И. Суркова, О. Андрющенко и Н. Сорокина рассматривают организационные предикторы выгорания сотрудников социальных служб, что позволяет сделать вывод о необходимости управленческого участия в профилактике [14]. А. Холледерер связывает здоровье и истощение социальных работников с условиями труда [33]. Если организация ограничивается требованием к работнику «лучше справляться со стрессом», но не анализирует трудовые условия, профилактика становится неполной. Более продуктивным является сочетание индивидуальной подготовки специалиста с изменением тех элементов рабочей среды, которые усиливают хроническое напряжение.

К организационным мерам относится также повышение ясности профессиональных ролей. Специалист по социальной работе действует в системе нормативно закрепленных функций, однако в повседневной практике границы задач могут восприниматься нечетко. Федеральный закон № 442-ФЗ и профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе» задают правовые и трудовые основания деятельности, но внутренние процедуры учреждения должны переводить данные требования в понятные для сотрудника правила взаимодействия, распределения ответственности и оценки результата [1; 2]. Чем выше неопределенность профессиональной роли, тем больше риск эмоционального напряжения, связанного с ожиданиями, которые специалист не может выполнить в полном объеме.

Профилактическая программа для специалистов по социальной работе должна учитывать данные диагностики. В. Б. Шауфели, С. Десарт и Х. Де Витте подчеркивают значение надежного измерения выгорания при разработке методики его оценки [49]. Л. Т. Де Бир и соавторы показывают важность проверки устойчивости измерения в разных выборках [26]. В отечественной

ВКР УдГУ

практике сохраняют значение диагностические подходы В. В. Бойко, Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [5; 6]. Для практико-ориентированной работы это означает, что программа профилактики должна опираться на исходное обследование, а ее результативность – оцениваться через сопоставление показателей до и после проведения занятий.

Содержательно программа профилактики может включать несколько взаимосвязанных направлений. Психопросветительское направление раскрывает понятие эмоционального выгорания, его признаки, отличие от обычной усталости и связь с профессиональной средой. Диагностико-рефлексивное направление помогает участникам осмыслить собственные источники напряжения и способы реагирования на них. Регулятивное направление связано с освоением приемов снижения эмоционального напряжения и восстановления работоспособности. Коммуникативное направление направлено на работу с профессиональными границами, трудными обращениями, эмоциональным диссонансом и способами конструктивного взаимодействия. Групповое направление предполагает развитие профессиональной взаимоподдержки и элементов супервизионного обсуждения [5; 21; 38].

При разработке профилактической программы важно избегать упрощения, при котором выгорание объясняется только слабой стрессоустойчивостью работника. Современные источники показывают, что выгорание у социальных работников связано с профессиональной нагрузкой, эмоциональной природой труда, кризисными условиями, организационными предикторами, особенностями благополучия и доступностью поддержки [18; 30]. В. А. Широков, А. В. Новикова, Е. В. Зибарев и соавторы в аналитическом обзоре профилактики выгорания в различных профессиональных группах также подтверждают необходимость комплексного подхода к предупреждению данного состояния [22]. Поэтому профилактическая работа должна быть направлена не на формальное «снятие стресса», а на повышение способности

ВКР УлГУ

специалиста устойчиво выполнять профессиональные функции в реальных условиях социальной службы.

Оценка результативности профилактической программы предполагает сопоставление исходного и итогового состояния участников. В практико-ориентированном исследовании это может быть реализовано через повторное диагностическое обследование, анализ изменений по показателям эмоционального выгорания, оценку субъективного восприятия программы участниками и интерпретацию полученных результатов в связи с содержанием проведенных занятий. О. В. Тарабан и О. Г. Седых рассматривают исследование, диагностику и пути профилактики эмоционального выгорания у работников социальных учреждений, что соответствует логике работы, соединяющей теоретическое обоснование, эмпирическое изучение и разработку профилактической программы [15].

В профилактической работе со специалистами по социальной работе целесообразно использовать интерактивные методы обучения, поскольку они обеспечивают не только передачу информации, но и активное включение участников в обсуждение собственного профессионального опыта. А. Н. Аверин рассматривает интерактивные методы обучения как инструмент развития компетенций, что особенно важно для практико-ориентированной подготовки и профессионального развития специалистов [2]. В рамках программы профилактики эмоционального выгорания могут применяться следующие методы: мозговой штурм, психогимнастические упражнения, ролевые игры, кооперативное обучение, мини-лекции, дискуссия, работа в парах и малых группах, опрос, упражнения на саморегуляцию и итоговая рефлексия. Мозговой штурм позволяет участникам совместно искать способы восстановления и профилактики профессионального напряжения. Психогимнастические упражнения помогают снизить эмоциональное и телесное напряжение. Ролевые игры и разбор профессиональных ситуаций позволяют отработать способы поведения в сложных контактах с получателями социальных услуг. Кооперативное обучение и работа в парах способствуют

ВКР УдГУ

развитию взаимоподдержки внутри профессиональной группы. Мини-лекции обеспечивают краткое теоретическое объяснение признаков выгорания, профессионального стресса и способов саморегуляции. Дискуссия помогает специалистам осмыслить собственный опыт, обсудить трудности профессиональной деятельности и определить способы сохранения профессиональных ресурсов.

Таким образом, профилактика эмоционального выгорания должна включать несколько взаимосвязанных направлений: информирование специалистов о признаках и факторах выгорания, развитие навыков саморегуляции, обучение восстановлению после профессиональной нагрузки, работу с профессиональными границами, повышение профессиональной уверенности и укрепление поддержки внутри коллектива. Изучение и применение интерактивных методов подтверждает необходимость комплексного подхода к профилактике эмоционального выгорания специалистов по социальной работе. Такой подход позволяет соединить теоретическое информирование, практическое освоение упражнений, групповое обсуждение профессиональных трудностей и формирование индивидуального плана профилактики. Эти положения являются основанием для разработки программы «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы», представленной во второй главе работы.

Выводы по первой главе

Эмоциональное выгорание специалистов по социальной работе представляет собой профессионально обусловленное состояние, связанное с длительным воздействием стрессовых условий труда, эмоционально насыщенным общением и ограниченностью ресурсов восстановления. Его нельзя сводить только к индивидуальной усталости или недостаточной личной устойчивости работника. В сфере социальной работы выгорание формируется в условиях постоянного контакта с людьми, находящимися в трудной жизненной

ВКР УлГУ

ситуации, поэтому затрагивает не только самочувствие специалиста, но и качество профессионального взаимодействия.

Теоретический анализ показывает, что современное понимание эмоционального выгорания опирается на несколько взаимодополняющих подходов. Классические представления раскрывают выгорание через эмоциональное истощение и изменения профессионального отношения к работе. Модели, ориентированные на соотношение человека и трудовой среды, позволяют рассматривать выгорание как результат несоответствия между требованиями деятельности и доступными ресурсами. Для социальной работы особенно значимы организационные условия, характер профессиональной поддержки, эмоциональный диссонанс, нагрузка, ответственность и сложность случаев, с которыми сталкивается специалист.

Профилактика эмоционального выгорания должна иметь системный характер. Ее содержание не может ограничиваться отдельными упражнениями по снижению напряжения, поскольку устойчивый результат возможен только при соединении диагностики, психопросвещения, развития навыков саморегуляции, формирования профессиональных границ, супервизии, взаимоподдержки и учета организационных условий труда. Теоретические положения, рассмотренные в первой главе, создают основание для разработки и апробации программы профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе в условиях конкретного учреждения социального обслуживания.

ВКР УдГУ

ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПО РАЗРАБОТКЕ И АПРОБАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

2.1. Описание выборки и методы исследования

Практическая часть исследования проводилась на базе Филиала Республиканского комплексного центра социального обслуживания населения в Красногорском районе. В исследовании приняли участие 20 специалистов по социальной работе, непосредственно взаимодействующих с получателями социальных услуг.

Социально-демографическая характеристика выборки представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Социально-демографическая характеристика выборки

Показатель	Значение
Количество испытуемых	20
Женщины	17
Мужчины	3
Возраст испытуемых	от 24 до 59 лет
Средний возраст	41,5 года
Стаж работы в социальной сфере	от 1 года до 31 года
Средний стаж работы	13,1 года
Специалисты со стажем до 5 лет	4
Специалисты со стажем от 6 до 15 лет	9
Специалисты со стажем более 15 лет	7

Из общего количества участников 17 человек составили женщины и 3 человека – мужчины. Преобладание женщин в выборке связано со спецификой социальной сферы, где большинство специалистов, работающих с населением, являются женщинами. Возраст участников исследования находился в диапазоне от 24 до 59 лет. Средний возраст составил 41,5 года. Стаж работы в социальной сфере варьировал от 1 года до 31 года, средний стаж составил 13,1 года.

ВКР УдГУ

В исследование были включены специалисты, которые выполняют профессиональные обязанности, связанные с консультированием граждан, социальным сопровождением, оформлением индивидуальных программ предоставления социальных услуг, взаимодействием с получателями социальных услуг и другими организациями.

Как видно из таблицы 2.1, в исследовании приняли участие специалисты с разным возрастом и различным стажем профессиональной деятельности. Это позволило получить представление об эмоциональном выгорании у работников, имеющих как небольшой, так и значительный опыт работы в социальной сфере.

Исследование проводилось в несколько этапов. На первом этапе была проведена первичная диагностика эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе. На втором этапе на основе полученных результатов была разработана и проведена программа профилактики эмоционального выгорания. На третьем этапе была проведена повторная диагностика, которая позволила оценить изменения после участия специалистов в программе.

Для определения уровня эмоционального выгорания использовался опросник «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» в адаптации Н. Е. Водопьяновой. Данная методика предназначена для диагностики эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек». Она часто используется при изучении профессионального состояния педагогов, медицинских работников, психологов, социальных работников и других специалистов, чья деятельность связана с постоянным взаимодействием с людьми.

Опросник включает 22 утверждения. Испытуемым предлагается оценить, как часто они испытывают те или иные состояния, связанные с профессиональной деятельностью. Варианты ответов отражают частоту переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

Методика включает три шкалы:

– эмоциональное истощение;

ВКР УдГУ

– деперсонализация;

– редукция профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в чувстве усталости, снижении сил, эмоциональной опустошенности и трудности включения в работу. Для специалистов по социальной работе этот показатель особенно важен, так как их деятельность требует постоянного общения с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Деперсонализация выражается в формальном, отстраненном или раздражительном отношении к людям, с которыми специалист взаимодействует в профессиональной деятельности. В социальной работе это может проявляться в стремлении сократить контакт с получателем социальных услуг, в снижении сочувствия или в эмоциональном дистанцировании.

Редукция профессиональных достижений связана со снижением удовлетворенности своей работой, неуверенностью в профессиональных возможностях, ощущением недостаточной результативности труда. У специалистов по социальной работе данный показатель может быть связан с тем, что результаты помощи не всегда видны сразу и зависят не только от действий самого специалиста, но и от жизненной ситуации клиента.

Чем выше показатели по шкалам эмоционального истощения и деперсонализации, тем сильнее выражены признаки эмоционального выгорания. По шкале редукции профессиональных достижений учитывается снижение субъективной оценки собственной профессиональной успешности. Паспорт опросника в адаптации Н. Е. Водопьяновой представлен в приложении 1.

Также в исследовании использовалась методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина. Данная методика позволяет выявить отдельные симптомы эмоционального выгорания и определить, насколько они выражены у испытуемых.

Методика включает 35 утверждений. Испытуемому необходимо отметить, согласен он или не согласен с каждым утверждением. Ответ «да»

ВКР УдГУ

обозначается знаком «+», ответ «нет» – знаком «–». Методика включает пять шкал:

– неудовлетворенность собой;

– загнанность в клетку;

– редукция профессиональных обязанностей;

– эмоциональная отстраненность;

– деперсонализация.

Неудовлетворенность собой проявляется в недовольстве специалиста собственными действиями, результатами работы и профессиональными возможностями.

Загнанность в клетку выражается в ощущении невозможности изменить напряженную профессиональную ситуацию. У специалиста может возникать чувство беспомощности, усталости и отсутствия выхода из сложных обстоятельств.

Редукция профессиональных обязанностей проявляется в стремлении упростить или сократить те профессиональные действия, которые требуют эмоциональных усилий. В социальной работе это может быть связано с желанием быстрее завершить трудный контакт или выполнить работу более формально.

Эмоциональная отстраненность выражается в снижении эмоционального участия в работе. Специалисту становится труднее проявлять сочувствие, включенность и заинтересованность в проблемах получателей социальных услуг.

Деперсонализация проявляется в изменении отношения к людям, с которыми специалист взаимодействует в работе. Она может выражаться в раздражительности, формальности, внутреннем дистанцировании и снижении доброжелательности.

При обработке результатов учитывалось, что показатель 9 баллов и менее свидетельствует об отсутствии сформированного симптома, показатель от 10 до

ВКР УлГУ

15 баллов – о складывающемся симптоме, показатель 16 баллов и более – о сложившемся симптоме. Полный текст методики представлен в Приложении 2.

Обработка результатов проводилась с помощью подсчета баллов по каждой шкале, определения уровней выраженности эмоционального выгорания, расчета средних значений и процентного распределения испытуемых. Для оценки результативности программы сравнивались результаты первичной и повторной диагностики.

2.2. Результаты и их обсуждение

До проведения программы профилактики эмоционального выгорания специалисты по социальной работе были обследованы с помощью опросника «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» в адаптации Н. Е. Водопьяновой и методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина. Первичная диагностика позволила определить, насколько выражены признаки эмоционального выгорания у участников исследования.

Результаты по опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Результаты первичной диагностики по опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI»

Показатель	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень	Среднее значение
Эмоциональное истощение	5 человек, 25 %	8 человек, 40 %	7 человек, 35 %	25,4
Деперсонализация	7 человек, 35 %	9 человек, 45 %	4 человека, 20 %	9,6
Редукция профессиональных достижений	4 человека, 20 %	9 человек, 45 %	7 человек, 35 %	29,1

ВКР УлГУ

По шкале «эмоциональное истощение» низкий уровень был выявлен у 5 человек, что составляет 25 % от общего числа испытуемых. Средний уровень эмоционального истощения был выявлен у 8 человек, что составляет 40 %. Высокий уровень был выявлен у 7 человек, то есть у 35 % участников исследования.

Среднее значение по шкале эмоционального истощения составило 25,4 балла. Это говорит о том, что в исследуемой группе данный показатель находится на среднем уровне, приближенном к высокому. Такой результат показывает, что у значительной части специалистов уже проявляются признаки усталости, эмоционального напряжения и снижения сил после выполнения профессиональных обязанностей.

Для специалистов по социальной работе эмоциональное истощение является важным показателем, так как их деятельность связана с постоянным взаимодействием с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации. Работнику необходимо сохранять спокойствие, проявлять внимание, понимать состояние клиента и при этом выполнять нормативные и организационные требования. При недостатке восстановления эмоциональное истощение может усиливаться.

По шкале «деперсонализация» низкий уровень был выявлен у 7 человек, что составляет 35 %. Средний уровень был выявлен у 9 человек, или у 45 % испытуемых. Высокий уровень деперсонализации был выявлен у 4 человек, что составляет 20 %.

Среднее значение по данной шкале составило 9,6 балла. Это соответствует среднему уровню выраженности деперсонализации. Полученные данные позволяют сделать вывод, что у части специалистов наблюдается тенденция к эмоциональному дистанцированию от получателей социальных услуг. Это может проявляться в формальном отношении к профессиональному взаимодействию, раздражительности, стремлении быстрее завершить трудный контакт.

ВКР УдГУ

При этом необходимо отметить, что деперсонализация у большинства испытуемых не имеет резко выраженного характера. Однако наличие среднего и высокого уровня у части специалистов показывает, что данный показатель требует внимания при разработке профилактической программы.

По шкале «редукция профессиональных достижений» низкий уровень был выявлен у 4 человек, что составляет 20 %. Средний уровень был выявлен у 9 человек, или у 45 % испытуемых. Высокий уровень редукции профессиональных достижений был выявлен у 7 человек, что составляет 35 %.

Среднее значение по данной шкале составило 29,1 балла. Это свидетельствует о наличии у части специалистов сниженной оценки собственных профессиональных результатов. Такое состояние может проявляться в сомнениях в своей компетентности, ощущении недостаточной эффективности работы, неудовлетворенности результатами профессиональной деятельности.

Для социальной работы данный показатель имеет особое значение. Специалист не всегда может быстро увидеть положительный результат своей помощи, так как трудная жизненная ситуация клиента часто зависит от многих факторов. Поэтому у работника может появляться ощущение, что его профессиональные усилия недостаточно результативны.

Таким образом, результаты по опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» показывают, что в исследуемой группе имеются признаки эмоционального выгорания. Наиболее выраженными являются эмоциональное истощение и редукция профессиональных достижений. Это говорит о необходимости проведения профилактической работы, направленной на снижение напряжения, развитие навыков восстановления и укрепление профессиональной уверенности специалистов.

Индивидуальные результаты первичного среза по опроснику Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой представлены в приложении 5

ВКР УдГУ

Рассмотрим результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина.

Результаты представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3.

Результаты первичной диагностики по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина

Шкала	Симптом не выражен	Складывающийся симптом	Сложившийся симптом	Среднее значение
Неудовлетворенность собой	10 человек, 50 %	8 человек, 40 %	2 человека, 10 %	9,4
Загнанность в клетку	9 человек, 45 %	6 человек, 30 %	5 человек, 25 %	10,3
Редукция профессиональных обязанностей	7 человек, 35 %	6 человек, 30 %	7 человек, 35 %	13,9
Эмоциональная отстраненность	8 человек, 40 %	7 человек, 35 %	5 человек, 25 %	12,6
Деперсонализация	10 человек, 50 %	7 человек, 35 %	3 человека, 15 %	9,5
Среднее значение по всем шкалам	-	-	-	55,7

По шкале «неудовлетворенность собой» у 10 человек, то есть у 50 % испытуемых, симптом не выражен. У 8 человек, что составляет 40 %, выявлен складывающийся симптом. У 2 человек, или у 10 %, выявлен сложившийся симптом.

Среднее значение по данной шкале составило 9,4 балла. Этот показатель находится на границе отсутствия симптома и его формирования. Это позволяет сделать вывод, что у части специалистов присутствует склонность к самокритике, сомнениям в правильности своих действий и недовольству результатами собственной работы.

ВКР УлГУ

По шкале «загнанность в клетку» отсутствие симптома выявлено у 9 человек, что составляет 45 %. Складывающийся симптом был выявлен у 6 человек, или у 30 %. Сложившийся симптом был выявлен у 5 человек, что составляет 25 %.

Среднее значение по данной шкале составило 10,3 балла. Это соответствует уровню складывающегося симптома. Полученный результат говорит о том, что часть специалистов испытывает напряжение, связанное с ощущением невозможности быстро изменить сложные профессиональные ситуации. В социальной работе это может быть связано с ограниченностью ресурсов учреждения, сложностью жизненных обстоятельств клиентов и высокой ответственностью специалиста.

По шкале «редукция профессиональных обязанностей» у 7 человек, то есть у 35 %, симптом не выражен. У 6 человек, или у 30 %, выявлен складывающийся симптом. У 7 человек, что составляет 35 %, выявлен сложившийся симптом.

Среднее значение по данной шкале составило 13,9 балла. Это говорит о наличии складывающегося симптома. Данный показатель является одним из наиболее выраженных в исследуемой группе. Он может проявляться в стремлении упростить профессиональные действия, сократить эмоционально сложное общение, действовать более формально в ситуациях, требующих значительной эмоциональной отдачи.

Такой результат можно объяснить тем, что специалисты по социальной работе часто сталкиваются с большим количеством обращений, трудными случаями и эмоционально напряженными ситуациями. В этих условиях редукция профессиональных обязанностей может выступать как способ психологической защиты от перегрузки.

По шкале «эмоциональная отстраненность» отсутствие симптома выявлено у 8 человек, что составляет 40 %. Складывающийся симптом был выявлен у 7 человек, или у 35 %. Сложившийся симптом был выявлен у 5 человек, что составляет 25 %.

ВКР УдГУ

Среднее значение по данной шкале составило 12,6 балла. Это соответствует уровню складывающегося симптома. Полученные данные говорят о том, что у части специалистов наблюдается снижение эмоциональной включенности в профессиональное взаимодействие. Это может проявляться в усталости от общения, снижении сочувствия, желании эмоционально дистанцироваться от трудных обращений.

По шкале «деперсонализация» у 10 человек, то есть у 50 %, симптом не выражен. У 7 человек, или у 35 %, выявлен складывающийся симптом. У 3 человек, что составляет 15 %, выявлен сложившийся симптом.

Среднее значение по данной шкале составило 9,5 балла. Это значение находится на границе отсутствия симптома и его формирования. Можно сделать вывод, что у большинства специалистов деперсонализация не является ведущим проявлением эмоционального выгорания. Однако у части участников уже имеются признаки формального или эмоционально отстраненного отношения к профессиональному взаимодействию.

Суммарное среднее значение по всем шкалам методики составило 55,7 балла. Согласно интерпретации методики, показатель от 50 до 75 баллов свидетельствует о начинающемся эмоциональном выгорании. Следовательно, в исследуемой группе можно говорить о наличии признаков начинающегося эмоционального выгорания.

Наиболее выраженными симптомами по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина стали редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность и загнанность в клетку. Эти показатели показывают, что специалисты испытывают профессиональное напряжение, связанное с высокой эмоциональной нагрузкой, трудными обращениями граждан и ограниченными возможностями быстро изменить ситуацию клиента.

Полученные результаты по двум методикам совпадают по основной тенденции. У специалистов по социальной работе выявлены признаки эмоционального выгорания, прежде всего эмоциональное истощение, снижение удовлетворенности результатами труда, эмоциональная отстраненность и

ВКР УлГУ

стремление к сокращению эмоционально сложных профессиональных действий.

Таким образом, результаты первичной диагностики показали, что у участников исследования имеются предпосылки эмоционального выгорания. У части специалистов признаки выгорания находятся на среднем уровне, у отдельных респондентов выявлены более выраженные симптомы. Это подтверждает необходимость разработки и проведения программы профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе.

Индивидуальные результаты первичного среза по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина представлены в приложении 6.

2.3. Программа профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе

Пояснительная записка

Профилактическая программа должна быть направлена на снижение эмоционального напряжения, развитие навыков саморегуляции, повышение самоуважения, создание благоприятного психологического климата в группе и освоение способов восстановления после профессиональной нагрузки. Именно эти направления были положены в основу программы профилактики эмоционального выгорания специалистов по социальной работе.

При разработке программы учитывалась специфика профессиональной деятельности специалистов по социальной работе. Их работа связана с постоянным взаимодействием с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации, нуждающимися в поддержке, консультировании и социальном сопровождении.

Программа получила название «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы». Она была направлена на снижение признаков эмоционального выгорания, развитие навыков саморегуляции, повышение

ВКР УлГУ

самоуважения и создание более благоприятного психологического климата в профессиональной группе.

Цель программы: снижение уровня эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Задачи программы:

1. Создать благоприятную психологическую атмосферу в группе.
2. Расширить представления участников об эмоциональном выгорании и его признаках.
3. Научить специалистов распознавать собственные признаки профессионального напряжения.
4. Повысить уровень самоуважения и профессиональной уверенности участников.
5. Познакомить специалистов с простыми методами эмоциональной саморегуляции.
6. Сформировать представление о способах восстановления после профессиональной нагрузки.

Сроки реализации программы: программа рассчитана на 10 занятий. Занятия проводились один раз в неделю. Продолжительность одного занятия составляла 60 минут.

Целевая группа: специалисты по социальной работе, принявшие участие в исследовании.

Модули программы:

1. Создание благоприятного психологического климата.
2. Повышение самоуважения и профессиональной уверенности.
3. Обучение методам саморегуляции.
4. Восстановление ресурсов и профилактика профессионального напряжения.
5. Закрепление полученных навыков.

Методы работы:

– мини-лекция;

ВКР УдГУ

– дискуссия;

– мозговой штурм;

– психогимнастические упражнения;

– ролевые игры и разбор профессиональных ситуаций;

– кооперативное обучение;

– работа в парах и малых группах;

– опрос и самооценка профессионального состояния;

– упражнения на саморегуляцию;

– рефлексия;

– составление индивидуального плана профилактики эмоционального выгорания.

Ожидаемые результаты программы:

– снижение выраженности признаков эмоционального выгорания;

– повышение осведомленности специалистов о причинах и проявлениях выгорания;

– развитие навыков саморегуляции;

– повышение уверенности специалистов в собственных профессиональных возможностях;

– улучшение психологического климата в группе;

– формирование способов восстановления после профессиональной нагрузки.

Для фиксации индивидуальных источников профессионального напряжения использовалась индивидуальная карта профессионального напряжения, представленная в приложении 9. По итогам программы участники составляли индивидуальный план профилактики эмоционального выгорания, бланк которого представлен в приложении 10.

Учебно-тематический план программы профилактики эмоционального выгорания «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы» представлен в таблице 2.4.

Таблица 2.4

ВКР УдГУ

Учебно-тематический план программы профилактики эмоционального выгорания «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы»

№ занятия	Тема занятия	Модуль программы
1	Знакомство участников. Принятие правил работы в группе	Создание благоприятного психологического климата
2	Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе	Обучение методам саморегуляции
3	Профессиональный стресс и личные признаки напряжения	Обучение методам саморегуляции
4	Самоуважение и профессиональная уверенность специалиста	Повышение самоуважения и профессиональной уверенности
5	Ресурсы специалиста по социальной работе	Повышение самоуважения и профессиональной уверенности
6	Профессиональные границы в социальной работе	Повышение самоуважения и профессиональной уверенности
7	Методы саморегуляции при эмоциональном напряжении	Обучение методам саморегуляции
8	Дыхательные и мышечные упражнения для снижения напряжения	Обучение методам саморегуляции
9	Восстановление после профессиональной нагрузки	Восстановление ресурсов и профилактика напряжения
10	Итоговая рефлексия. Индивидуальный план профилактики эмоционального выгорания	Закрепление полученных навыков

Оценка результативности программы проводилась на основе сравнения результатов первичной и повторной диагностики. Для этого были повторно использованы опросник «Опросник профессионального выгорания Маслач,

ВКР УлГУ

MBI» в адаптации Н. Е. Водопьяновой и методика В. В. Бойко в модификации Е. Ильина.

Конспект занятий программы профилактики эмоционального выгорания «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы» представлен в приложении 3. Развернутое описание содержания занятий, методов работы и особенностей проведения программы представлено в приложении 4.

2.4. Оценка результативности программы профилактики эмоционального выгорания для специалистов по социальной работе

Для оценки результативности программы профилактики эмоционального выгорания после завершения занятий была проведена повторная диагностика специалистов по социальной работе. Использовались те же методики, что и на первичном этапе исследования: опросник «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» в адаптации Н. Е. Водопьяновой и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина.

Сравнение результатов первичного и вторичного срезов позволило определить, произошли ли изменения в уровне эмоционального выгорания после участия специалистов в программе. Оценка проводилась по средним значениям показателей. Основное внимание уделялось тому, снизились ли признаки эмоционального истощения, деперсонализации, редукции профессиональных достижений, эмоциональной отстраненности и редукции профессиональных обязанностей.

Индивидуальные результаты вторичного среза представлены в приложениях 7 и 8: по опроснику Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой - в приложении 7, по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина - в приложении 8.

Сначала рассмотрим результаты по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина. В данной методике анализировались пять шкал:

ВКР УлГУ

неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность и деперсонализация.

Сравнительные результаты представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5

Сравнительные результаты эмоционального выгорания по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина

Шкала	Первичный срез	Вторичный срез	Изменение
Неудовлетворенность собой	9,4	7,8	–1,6
Загнанность в клетку	10,3	8,6	–1,7
Редукция профессиональных обязанностей	13,9	12,2	–1,7
Эмоциональная отстраненность	12,6	11,4	–1,2
Деперсонализация	9,5	8,3	–1,2
Среднее значение по всем шкалам	55,7	48,3	–7,4

По шкале «неудовлетворенность собой» показатель снизился с 9,4 до 7,8 балла. Это говорит о том, что после участия в программе специалисты стали несколько меньше проявлять недовольство собой и результатами своей профессиональной деятельности. Данное изменение можно связать с занятиями, направленными на повышение самоуважения и осознание профессиональной значимости социальной работы.

По шкале «загнанность в клетку» показатель снизился с 10,3 до 8,6 балла. На первичном этапе данный показатель соответствовал складывающемуся симптому. После реализации программы он снизился до уровня, при котором симптом не является выраженным. Это может говорить о том, что участники стали лучше понимать границы своей профессиональной ответственности и реальнее оценивать возможности влияния на сложные жизненные ситуации получателей социальных услуг.

По шкале «редукция профессиональных обязанностей» показатель снизился с 13,9 до 12,2 балла. Несмотря на то что данный симптом после программы полностью не исчез, его выраженность уменьшилась. Это означает, что у специалистов стало меньше стремления формально сокращать

ВКР УдГУ

эмоционально сложные стороны работы. Данный результат можно связать с обсуждением профессиональных границ, трудных ситуаций и способов восстановления после нагрузки.

По шкале «эмоциональная отстраненность» показатель снизился с 12,6 до 11,4 балла. Изменение не является резким, однако оно показывает положительную динамику. Эмоциональная отстраненность связана с усталостью от общения и снижением способности эмоционально включаться в работу. После программы специалисты стали лучше понимать свои состояния и использовать приемы саморегуляции, что могло способствовать снижению данного показателя.

По шкале «деперсонализация» показатель снизился с 9,5 до 8,3 балла. Это говорит о некотором уменьшении формального и эмоционально дистанцированного отношения к получателям социальных услуг. Важно отметить, что программа не ставила задачу убрать профессиональную дистанцию полностью. В социальной работе специалисту необходима профессиональная позиция, позволяющая сохранять уважительное отношение к клиенту и одновременно не включаться чрезмерно в его проблемы.

Среднее значение по всем шкалам методики В. В. Бойко снизилось с 55,7 до 48,3 балла. На первичном этапе данный показатель соответствовал начинающемуся эмоциональному выгоранию. После программы показатель снизился и приблизился к уровню отсутствия выраженного эмоционального выгорания. Это позволяет говорить о положительном влиянии проведенных занятий на состояние специалистов.

Сравним результаты по опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» в адаптации Н. Е. Водопьяновой.

По шкале «эмоциональное истощение» среднее значение снизилось с 25,4 до 20,6 балла. Это является наиболее заметным изменением по данной методике. До проведения программы показатель находился на среднем уровне, приближенном к высокому. После участия в программе он снизился, что

ВКР УдГУ

говорит об уменьшении эмоциональной усталости и напряжения у специалистов.

Результаты представлены в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Динамика показателей профессионального выгорания по опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI»

Показатель	Первичный срез	Вторичный срез	Изменение
Эмоциональное истощение	25,4	20,6	–4,8
Деперсонализация	9,6	7,8	–1,8
Редукция профессиональных достижений	29,1	24,8	–4,3

Такое изменение можно объяснить тем, что в ходе программы участники познакомились с признаками эмоционального выгорания, научились лучше распознавать собственное напряжение и освоили простые приемы саморегуляции. Кроме того, важным для специалистов стало понимание того, что эмоциональное истощение связано не только с личными особенностями работника, но и со спецификой самой профессиональной деятельности.

По шкале «деперсонализация» показатель снизился с 9,6 до 7,8 балла. Это говорит о снижении тенденции к эмоциональному дистанцированию и формальному отношению к получателям социальных услуг. Данное изменение можно связать с тем, что в программе обсуждались трудные коммуникативные ситуации, профессиональные границы и способы сохранения спокойствия в напряженном контакте.

При этом снижение деперсонализации не означает, что специалист должен полностью эмоционально включаться в каждую ситуацию клиента. Напротив, программа была направлена на формирование более устойчивой профессиональной позиции, при которой сочувствие сочетается с пониманием своих обязанностей и возможностей.

ВКР УдГУ

По шкале «редукция профессиональных достижений» показатель снизился с 29,1 до 24,8 балла. Это показывает, что после программы специалисты стали несколько выше оценивать собственную профессиональную результативность. Вероятно, этому способствовали занятия, связанные с самоуважением, профессиональной уверенностью и осознанием значимости социальной работы.

Для специалистов по социальной работе данный результат имеет большое значение. В их деятельности не всегда можно быстро увидеть итог профессиональной помощи. Изменения в жизни получателя социальных услуг часто происходят медленно и зависят от многих обстоятельств. Поэтому важно, чтобы специалист умел видеть ценность даже небольших положительных результатов своей работы.

Для более наглядного представления динамики можно сопоставить первичные и вторичные результаты по двум методикам. Оба диагностических инструмента показывают одну общую тенденцию: после проведения программы уровень эмоционального выгорания у специалистов снизился.

По методике В. В. Бойко наиболее заметное снижение произошло по шкалам «загнанность в клетку», «редукция профессиональных обязанностей» и «неудовлетворенность собой». Это говорит о том, что программа помогла участникам лучше осознать профессиональные границы, снизить чувство беспомощности и укрепить уверенность в себе.

По опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» наиболее заметные изменения были выявлены по шкалам «эмоциональное истощение» и «редукция профессиональных достижений». Это показывает, что программа оказала влияние прежде всего на эмоциональное состояние специалистов и их отношение к собственной профессиональной эффективности.

Следует отметить, что изменения по некоторым показателям не являются резкими. Например, эмоциональная отстраненность и деперсонализация снизились умеренно. Это можно объяснить тем, что эмоциональное выгорание

ВКР УдГУ

формируется постепенно, поэтому его профилактика также требует длительной и систематической работы. Программа включала 10 занятий, что позволило снизить выраженность отдельных признаков выгорания, но не могло полностью устранить все профессиональные трудности специалистов.

Кроме того, сама специфика социальной работы остается неизменной. Специалисты продолжают взаимодействовать с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации, сталкиваться с эмоционально напряженными обращениями, выполнять большой объем профессиональных обязанностей. Поэтому профилактическая работа должна проводиться регулярно, а не ограничиваться одним циклом занятий.

В ходе итогового обсуждения участники отметили, что наиболее полезными для них оказались занятия, связанные с саморегуляцией, профессиональными границами, восстановлением после нагрузки и повышением самоуважения. Специалисты указывали, что им важно иметь возможность обсуждать профессиональные трудности в безопасной обстановке, без оценки и критики. Также участники отметили, что после программы стали лучше замечать признаки собственного напряжения и чаще использовать простые способы восстановления.

Таким образом, сравнительные результаты диагностики позволяют сделать вывод о положительной динамике после реализации программы профилактики эмоционального выгорания. У специалистов снизились показатели эмоционального истощения, неудовлетворенности собой, загнанности в клетку, редукции профессиональных обязанностей и деперсонализации. Это свидетельствует о том, что программа оказала положительное влияние на профессиональное самочувствие участников.

Полученные результаты позволяют считать программу результативной. Программа профилактики эмоционального выгорания, включающая создание благоприятного психологического климата, повышение самоуважения, обучение методам саморегуляции и формирование способов восстановления

ВКР УдГУ

после нагрузки, способствовала снижению эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Выводы по второй главе

Исследование по разработке и апробации программы профилактики эмоционального выгорания проводилось на базе Филиала Республиканского комплексного центра социального обслуживания населения в Красногорском районе. В исследовании приняли участие 20 специалистов по социальной работе, непосредственно взаимодействующих с получателями социальных услуг.

На первом этапе была проведена первичная диагностика эмоционального выгорания. Для этого использовались опросник «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» в адаптации Н. Е. Водопьяновой и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина. Полученные результаты показали, что у специалистов имеются признаки эмоционального выгорания. Наиболее выраженными оказались эмоциональное истощение, редукция профессиональных достижений, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность и чувство загнанности в клетку.

По результатам первичной диагностики была разработана программа профилактики эмоционального выгорания «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы». Программа включала 10 занятий, направленных на создание благоприятного психологического климата, повышение самоуважения, развитие профессиональной уверенности, обучение методам саморегуляции и формирование способов восстановления после профессиональной нагрузки.

После завершения программы была проведена повторная диагностика. Сравнение первичного и вторичного срезов показало положительную динамику. По методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина снизились показатели неудовлетворенности собой, загнанности в клетку, редукции

ВКР УлГУ

профессиональных обязанностей, эмоциональной отстраненности и деперсонализации. Среднее значение по всем шкалам снизилось с 55,7 до 48,3 балла.

По опроснику «Опросник профессионального выгорания Маслач, MBI» также были выявлены положительные изменения. Показатель эмоционального истощения снизился с 25,4 до 20,6 балла, деперсонализация – с 9,6 до 7,8 балла, редукция профессиональных достижений – с 29,1 до 24,8 балла. Это говорит о снижении признаков эмоционального выгорания после участия специалистов в программе.

Таким образом, проведенная программа профилактики эмоционального выгорания показала положительный результат. Она способствовала снижению профессионального напряжения, развитию навыков саморегуляции, повышению профессиональной уверенности и осознанию способов восстановления. Вместе с тем профилактика эмоционального выгорания должна проводиться систематически, так как специалисты по социальной работе постоянно сталкиваются с эмоционально сложными профессиональными ситуациями.

ВКР УлГУ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа была посвящена профилактике эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе. Актуальность темы связана с тем, что социальная работа относится к числу профессий с высокой эмоциональной нагрузкой. Специалисты ежедневно взаимодействуют с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации, оказывают им помощь, консультируют, сопровождают, решают организационные вопросы и взаимодействуют с различными учреждениями. В таких условиях возрастает риск профессионального напряжения и эмоционального выгорания.

В первой главе были рассмотрены теоретические основы эмоционального выгорания и его профилактики. Было установлено, что эмоциональное выгорание представляет собой состояние профессионального истощения, которое возникает под влиянием длительного стресса, высокой нагрузки, недостатка восстановления и сложных эмоциональных контактов. Для специалистов по социальной работе данная проблема особенно значима, так как их деятельность требует постоянной включенности, терпения, эмпатии и ответственности.

Также в первой главе были рассмотрены основные факторы эмоционального выгорания. К ним относятся высокая эмоциональная насыщенность труда, работа с трудными жизненными ситуациями клиентов, большая ответственность, нехватка времени, ограниченность ресурсов помощи, недостаток поддержки и трудность сохранения профессиональных границ. Было определено, что профилактика эмоционального выгорания должна включать информирование специалистов, развитие навыков саморегуляции, повышение профессиональной уверенности, восстановление ресурсов и поддержку внутри коллектива.

ВКР УлГУ

Во второй главе было представлено практическое исследование, проведенное на базе Филиала Республиканского комплексного центра социального обслуживания населения в Красногорском районе. В исследовании приняли участие 20 специалистов по социальной работе. Для диагностики эмоционального выгорания использовались опросник Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина.

Первичная диагностика показала, что у специалистов имеются признаки эмоционального выгорания. По опроснику Maslach Burnout Inventory были выявлены показатели эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений. По методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина наиболее выраженными оказались редукция профессиональных обязанностей, эмоциональная отстраненность и чувство загнанности в клетку. Полученные результаты подтвердили необходимость разработки профилактической программы.

На основе результатов исследования была разработана и апробирована программа профилактики эмоционального выгорания «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы». Программа включала 10 занятий. Ее содержание было направлено на создание благоприятного психологического климата, повышение самоуважения, развитие профессиональной уверенности, освоение методов саморегуляции, понимание профессиональных границ и формирование способов восстановления после профессиональной нагрузки.

После реализации программы была проведена повторная диагностика. Полученные результаты показали положительную динамику. По методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина снизились показатели неудовлетворенности собой, загнанности в клетку, редукции профессиональных обязанностей, эмоциональной отстраненности и деперсонализации. По опроснику Maslach Burnout Inventory снизились показатели эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений.

ВКР УлГУ

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась. Программа профилактики эмоционального выгорания, включающая создание благоприятного психологического климата, повышение самоуважения, обучение методам саморегуляции и развитие способов восстановления после профессиональной нагрузки, способствовала снижению эмоционального выгорания у специалистов по социальной работе.

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанная программа может использоваться в учреждениях социального обслуживания для профилактики эмоционального выгорания сотрудников. Она может быть включена в систему мероприятий по поддержке профессионального благополучия специалистов. При этом важно учитывать, что единичный цикл занятий не может полностью устранить риск эмоционального выгорания. Для более устойчивого результата необходима регулярная профилактическая работа, поддержка сотрудников со стороны руководства, развитие профессиональной взаимопомощи и создание условий для восстановления специалистов после эмоционально напряженной деятельности.

ВКР УлГУ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аверин А. Н. Интерактивные методы обучения как инструмент развития компетенций // Опыт и проблемы адаптации методологии тюнинг в образовательной практике : сб. науч. тр. профессоров и преподавателей по адаптации методологии тюнинг на практике / под ред. О. В. Солодянкиной. – Ижевск : УдГУ, 2013. – С. 37–44.

2. Бибикова Н. В. Роль супервизии в профилактике профессионального выгорания специалистов социальной работы / Н. В. Бибикова, Л. И. Еремина // Социальная работа в современном российском обществе. – Ульяновск : Зебра, 2020. – С. 96–107.

3. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 2016. – 220 с.

4. Витман Е. П. Эмоциональное выгорание и поведение в конфликте специалистов органов опеки и попечительства / Е. П. Витман, Е. М. Шпагина // Социальные науки и детство. – 2024. – Т. 5, № 2. – С. 54–70.

5. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.

6. Засядько К. И. Профессиональное выгорание как фактор нарушения профессиональной адаптации социальных работников / К. И. Засядько [и др.] // Ярославский педагогический вестник. – 2024. – № 2 (137). – С. 203–211.

7. Зинченко Ю. П. Специфические аспекты профессионального психологического благополучия социальных работников, осуществляющих сопровождение ветеранов военных конфликтов и членов их семей / Ю. П. Зинченко [и др.] // Национальный психологический журнал. – 2025. – № 2. – С. 37–52.

8. Камнев А. Н. Эмоциональное выгорание и стресс у социальных работников / А. Н. Камнев, Т. А. Михайлова, И. Б. Шилина // Современная зарубежная психология. – 2023. – Т. 12, № 4. – С. 145–156.

ВКР УдГУ

9. Киенко Т. С. Профессиональное выгорание в социальной работе: изучение, преодоление, профилактика / Т. С. Киенко [и др.] // Материалы научной конференции. – 2025. – С. 154–161.

10. Коробко Е. В. Причины и профилактика эмоционального выгорания в современных работах зарубежных и отечественных исследователей / Е. В. Коробко, И. В. Забара // Мир науки. Педагогика и психология. – 2025. – Т. 13, № 3. – Текст : электронный.

11. Куприянова Э. Р. Супервизия как инструмент профилактики профессионального выгорания специалистов социальной работы / Э. Р. Куприянова, Т. А. Шульгина // Коллекция гуманитарных исследований. – 2022. – № 2 (31). – С. 45–50.

12. Михайлова Т. А. Факторы развития у специалистов по социальной работе синдрома профессионального выгорания / Т. А. Михайлова // Социальные отношения. – 2020. – № 3 (34). – С. 58–67.

13. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ. – Текст : электронный // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: https://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201312300060 (дата обращения: 07.05.2026).

14. Об утверждении профессионального стандарта «Социальный работник» : приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.06.2020 № 354н. – Текст : электронный // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: https://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007200071 (дата обращения: 07.05.2026).

15. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» : приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.09.2024 № 455н. – Текст : электронный // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: https://publication.pravo.gov.ru/document/0001202410080021 (дата обращения:

ВКР УлГУ

07.05.2026).

16. Проничева М. М. Современные исследования синдрома эмоционального выгорания у специалистов профессий социальной сферы / М. М. Проничева [и др.] // Социальная и клиническая психиатрия. – 2018. – Т. 28, № 4. – С. 100–105.

17. Седых О. Г. Синдром профессионального выгорания: опыт изучения в социальной практике / О. Г. Седых, Ю. Г. Алсаева // Baikal Research Journal. – 2024. – Т. 15, № 4. – С. 1624–1637.

18. Суркова И. Профессиональное выгорание сотрудников социальных служб: организационные предикторы в условиях кризиса / И. Суркова, О. Андрющенко, Н. Сорокина // Журнал исследований социальной политики. – 2024. – Т. 22, № 3. – С. 449–462.

19. Тарабан О. В. Синдром эмоционального выгорания у работников социальных учреждений: исследование, диагностика и пути профилактики / О. В. Тарабан, О. Г. Седых // Экономика труда. – 2025. – Т. 12, № 12. – С. 2083–2100.

20. Тимофеева М. Г. Профессиональное выгорание у социальных работников / М. Г. Тимофеева // Вестник Северо-Восточного федерального университета имени М. К. Аммосова. Серия: Педагогика. Психология. Философия. – 2023. – № 1 (29). – С. 64–72.

21. Хохлова О. И. Стратегии совладания со стрессом и выгорание у медицинских и социальных работников, оказывающих услуги маломобильным гражданам / О. И. Хохлова [и др.] // Вестник восстановительной медицины. – 2023. – Т. 22, № 6. – С. 67–77.

22. Широков В. А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в различных профессиональных группах : аналитический обзор / В. А. Широков [и др.] // Гигиена и санитария. – 2023. – Т. 102, № 11. – С. 1170–1176.

23. Acker G. M. Self-care practices among social workers: Do they predict job satisfaction and turnover intention? / G. M. Acker // Social Work in Mental Health. – 2018. – Vol. 16, № 6. – P. 713–727.

ВКР УлГУ

24. Bakker A. B. Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward / A. B. Bakker, E. Demerouti // Journal of Occupational Health Psychology. – 2017. – Vol. 22, № 3. – P. 273–285.

25. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. – Текст : электронный // World Health Organization. – URL: https://www.who.int/standards/classifications/frequently-asked-questions/burn-out-an-occupational-phenomenon (дата обращения: 07.05.2026).

26. De Beer L. T. Measurement invariance of the Burnout Assessment Tool (BAT) across seven cross-national representative samples / L. T. De Beer [et al.] // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2020. – Vol. 17, № 15. – Article 5604.

27. Demerouti E. Job demands-resources theory in times of crises: New propositions / E. Demerouti, A. B. Bakker // Organizational Psychology Review. – 2023.

28. Dima G. Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic / G. Dima, L. Meseșan Schmitz, M.-C. Șimon // Sustainability. – 2021. – Vol. 13, № 13. – Article 7109.

29. Edú-Valsania S. Burnout: A Review of Theory and Measurement / S. Edú-Valsania, A. Laguía, J. A. Moriano // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2022. – Vol. 19, № 3. – Article 1780.

30. Giménez-Bertomeu V. M. Burnout Among Social Workers in Social Services: A Systematic Review and Meta-Analysis of Prevalence / V. M. Giménez-Bertomeu [et al.] // Journal of Social Service Research. – 2024.

31. Guidelines on mental health at work. – Geneva : World Health Organization, 2022. – Текст : электронный. – URL: https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052 (дата обращения: 07.05.2026).

32. Hirst V. Burnout in social work: The supervisor’s role / V. Hirst // Aotearoa New Zealand Social Work. – 2019. – Vol. 31, № 3. – P. 122–126.

33. Hollederer A. Working conditions, health and exhaustion among social

ВКР УдГУ

workers in Germany / A. Hollederer // European Journal of Social Work. – 2022. – Vol. 25, № 5. – P. 792–803.

34. ISO 45003:2021. Occupational health and safety management – Psychological health and safety at work – Guidelines for managing psychosocial risks. – Geneva : International Organization for Standardization, 2021. – Текст : электронный. – URL: https://www.iso.org/standard/64283.html (дата обращения: 07.05.2026).

35. Lizano E. L. Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis / E. L. Lizano // Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance. – 2015. – Vol. 39, № 3. – P. 167–181.

36. Mack B. M. Addressing Social Workers' Stress, Burnout, and Resiliency: A Qualitative Study with Supervisors / B. M. Mack // Social Work Research. – 2022. – Vol. 46, № 1. – P. 17–28.

37. Mack B. M. The Resiliency-Focused Supervision Model: Addressing Stress, Burnout, and Self-Care Among Social Workers / B. M. Mack // Advances in Social Work. – 2020. – Vol. 20, № 3. – P. 596–614.

38. Maddock A. A randomised trial of Mindfulness-based Social Work and Self-Care with social workers / A. Maddock, K. McGuigan, P. McCusker // Current Psychology. – 2023. – Vol. 42. – P. 9170–9183.

39. Maddock A. The Relationships between Stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers / A. Maddock // The British Journal of Social Work. – 2024. – Vol. 54, № 2. – P. 668–686.

40. Martínez-López J. Á. Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis / J. Á. Martínez-López, C. Lázaro-Pérez, J. Gómez-Galán // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2021. – Vol. 18, № 10. – Article 5416.

41. Maslach C. The Burnout Challenge : Managing People's Relationships with Their Jobs / C. Maslach, M. P. Leiter. – Cambridge, MA : Harvard University Press, 2022.

ВКР УлГУ

42. Mental health at work : policy brief / World Health Organization, International Labour Organization. – Geneva : WHO ; ILO, 2022. – Текст : электронный. – URL: https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944 (дата обращения: 07.05.2026).

43. Nielsen M. B. Emotional dissonance and burnout among child welfare workers: The moderating role of social support from colleagues, supervisors, and organization / M. B. Nielsen [et al.] // Journal of Social Work. – 2023. – Vol. 23, № 4. – P. 615–635.

44. Rakovec P. Self-care among Slovenian social workers: understanding and barriers to self-care / P. Rakovec, P. Videmšek // Journal of Social Work Practice. – 2024. – Vol. 38, № 3. – P. 349–362.

45. Ratcliff M. Social Workers, Burnout, and Self-Care: A Public Health Issue / M. Ratcliff // Delaware Journal of Public Health. – 2024. – Vol. 10, № 1. – P. 26–29.

46. Ravalier J. M. Social worker well-being: A large mixed-methods study / J. M. Ravalier [et al.] // The British Journal of Social Work. – 2021. – Vol. 51, № 1. – P. 297–317.

47. Samusevica A. Prevention of Burnout Syndrome in Social Workers to Increase Professional Self-Efficacy / A. Samusevica // Proceedings. – 2023. – Vol. 55, № 1. – Article 13. – Текст : электронный. – URL: https://www.mdpi.com/2673-4591/55/1/13 (дата обращения: 07.05.2026).

48. Savaya R. Social Workers in Israel: Daily Stressors, Work Benefits, Burnout and Well-Being / R. Savaya, L. Levin, I. Roziner // The British Journal of Social Work. – 2021. – Vol. 51, № 1. – P. 318–339.

49. Schaufeli W. B. Burnout Assessment Tool (BAT) – Development, Validity, and Reliability / W. B. Schaufeli, S. Desart, H. De Witte // International Journal of Environmental Research and Public Health. – 2020. – Vol. 17, № 24. – Article 9495.

50. Stanley S. Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers / S. Stanley, A. J. Sebastine // Journal of Social Work. –

ВКР УдГУ

2023. – Vol. 23, № 6. – P. 1135–1155.

51. Wu Y. Burnout, negative emotions, and wellbeing among social workers in China after community lockdowns during the COVID-19 pandemic: Mediating roles of trait mindfulness / Y. Wu [et al.] // Frontiers in Public Health. – 2022. – Vol. 10. – Article 952269.

ВКР УДГУ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Опросника Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой

Опросник Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой предназначен для диагностики эмоционального выгорания у представителей профессий типа «человек – человек». Методика может использоваться при изучении профессионального состояния специалистов по социальной работе, педагогов, медицинских работников, психологов и других специалистов, чья деятельность связана с постоянным взаимодействием с людьми.

Методика включает 22 утверждения. Испытуемому предлагается оценить, как часто он испытывает те или иные состояния, связанные с профессиональной деятельностью. Ответы фиксируются по шкале частоты проявления признака.

Опросник включает три шкалы:

1. Эмоциональное истощение.
2. Деперсонализация.
3. Редукция профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение отражает снижение эмоциональных сил, усталость, чувство опустошенности, трудность включения в работу и снижение интереса к профессиональной деятельности.

Деперсонализация проявляется в формальном, отстраненном или раздражительном отношении к людям, с которыми специалист взаимодействует в процессе работы.

Редукция профессиональных достижений связана со снижением удовлетворенности своей работой, ощущением недостаточной профессиональной успешности, неуверенностью в собственных возможностях.

Инструкция испытуемому

Вам предлагаются утверждения, описывающие возможные состояния и переживания, связанные с профессиональной деятельностью. Прочитайте каждое утверждение и отметьте, как часто Вы испытываете подобное состояние. Важно отвечать самостоятельно и выбирать тот вариант, который наиболее точно отражает Ваше обычное состояние в работе.

Обработка результатов

При обработке результатов подсчитываются баллы по трем шкалам: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений». Полученные показатели соотносятся с уровнями выраженности: низким, средним и высоким.

Высокие показатели эмоционального истощения и деперсонализации свидетельствуют о выраженности признаков эмоционального выгорания. Показатель редукции профессиональных достижений отражает снижение субъективной оценки собственной профессиональной эффективности.

Стимульный материал и ключ методики используются по первоисточнику.

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 1

Бланк ответов

№ утверждения	Никогда	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

ВКР УлГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Паспорт методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина

Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко в модификации Е. Ильина предназначена для выявления отдельных симптомов эмоционального выгорания. Она позволяет определить, какие проявления профессионального напряжения выражены у испытуемого.

Методика включает 35 утверждений. Испытуемому предлагается прочитать каждое утверждение и отметить, соответствует ли оно его состоянию и профессиональному опыту.

Методика включает пять шкал:

1. Неудовлетворенность собой.
2. Загнанность в клетку.
3. Редукция профессиональных обязанностей.
4. Эмоциональная отстраненность.
5. Деперсонализация.

Неудовлетворенность собой проявляется в недовольстве специалиста собой, своими действиями, результатами работы и профессиональными возможностями.

Загнанность в клетку выражается в ощущении невозможности изменить трудную профессиональную ситуацию, чувстве беспомощности и напряжения.

Редукция профессиональных обязанностей проявляется в стремлении упростить профессиональные действия, особенно те, которые требуют эмоциональных усилий.

Эмоциональная отстраненность связана со снижением эмоционального участия в работе, трудностью проявления сочувствия и внимания к получателям социальных услуг.

Деперсонализация выражается в изменении отношения к людям, с которыми специалист взаимодействует в профессиональной деятельности. Она может проявляться в раздражительности, формальности и эмоциональном дистанцировании.

Инструкция испытуемому

Вам предлагаются утверждения, касающиеся профессионального самочувствия, эмоциональных реакций и отношения к работе. Если утверждение соответствует Вашему состоянию, поставьте знак «+». Если утверждение не соответствует Вашему состоянию, поставьте знак «–». Правильных или неправильных ответов нет. Важно отвечать честно и самостоятельно.

Обработка результатов

При обработке результатов подсчитываются показатели по каждой из пяти шкал. Интерпретация результатов осуществляется следующим образом:

9 баллов и менее – симптом не выражен;
10–15 баллов – складывающийся симптом;
16 баллов и более – сложившийся симптом.

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 2

Также может подсчитываться общий показатель эмоционального выгорания по сумме всех шкал. Показатель 45 баллов и менее свидетельствует об отсутствии выраженного эмоционального выгорания. Показатель от 50 до 75 баллов свидетельствует о начинающемся эмоциональном выгорании. Показатель 80 баллов и более указывает на выраженное эмоциональное выгорание.

Стимульный материал и ключ методики используются по первоисточнику.

Бланк ответов

№ утверждения	Ответ «+» или «–»
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	

ВКР У ДГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Конспект занятий программы профилактики эмоционального выгорания «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы»

Занятие 1. Знакомство участников. Принятие правил работы в группе

Цель занятия: создание благоприятной психологической атмосферы в группе.

Задачи занятия:

1. Познакомить участников друг с другом и с ведущим.
2. Сформировать правила групповой работы.
3. Снизить первичное напряжение участников.
4. Настроить группу на совместную работу.

Ход занятия:

1. Приветствие участников.

Ведущий сообщает цель программы, кратко объясняет ее содержание и порядок проведения занятий.

2. Упражнение «Имя и профессиональное качество».

Каждый участник называет свое имя и одно профессиональное качество, которое помогает ему в работе.

3. Обсуждение правил работы.

Группа формулирует правила: уважительное отношение, активность, добровольность высказываний, конфиденциальность, отсутствие критики личности.

4. Упражнение «Общее и разное».

Участники в парах находят три общих признака и одно отличие, после чего кратко представляют результат группе.

5. Рефлексия.

Участники отвечают на вопрос: «С каким настроением я начинаю участие в программе?»

Занятие 2. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе

Цель занятия: расширение представлений участников об эмоциональном выгорании.

Задачи занятия:

1. Познакомить участников с понятием эмоционального выгорания.
2. Рассмотреть основные признаки выгорания.
3. Показать отличие эмоционального выгорания от обычной усталости.
4. Обсудить профессиональные ситуации риска.

Ход занятия:

1. Упражнение «Ассоциации».

Участникам предлагается назвать ассоциации со словосочетанием «эмоциональное выгорание».

2. Мини-лекция «Что такое эмоциональное выгорание».

Ведущий рассказывает о проявлениях эмоционального выгорания: эмоциональном истощении, формальном отношении к людям, снижении удовлетворенности работой, раздражительности, трудности восстановления.

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 3

3. Групповое обсуждение.

Участники обсуждают, в каких ситуациях специалисты по социальной работе чаще всего испытывают эмоциональное напряжение.

4. Упражнение «Усталость или выгорание».

Участникам предлагаются ситуации, которые необходимо отнести к обычной усталости или признакам выгорания.

5. Рефлексия.

Участники отвечают на вопрос: «Какие признаки выгорания я считаю наиболее опасными для специалиста по социальной работе?»

Занятие 3. Профессиональный стресс и личные признаки напряжения

Цель занятия: развитие умения распознавать собственные признаки профессионального напряжения.

Задачи занятия:

1. Рассмотреть понятие профессионального стресса.
2. Определить основные источники напряжения в социальной работе.
3. Научить участников замечать ранние признаки перегрузки.
4. Составить индивидуальную карту профессионального напряжения.

Ход занятия:

1. Мини-лекция «Профессиональный стресс в социальной работе».

Ведущий раскрывает основные причины стресса: трудные обращения граждан, высокая ответственность, нехватка времени, конфликтные ситуации, эмоциональная нагрузка.

2. Упражнение «Мои ситуации напряжения».

Каждый участник записывает 3–5 профессиональных ситуаций, которые чаще всего вызывают у него напряжение.

3. Работа с индивидуальной картой профессионального напряжения.

Участники заполняют бланк, где указывают эмоциональные, телесные и поведенческие признаки перегрузки.

4. Обсуждение в малых группах.

Участники обсуждают, какие признаки напряжения они замечают у себя раньше всего.

5. Рефлексия.

Вопрос для обсуждения: «Что мне важно замечать у себя до того, как напряжение станет сильным?»

Занятие 4. Самоуважение и профессиональная уверенность специалиста

Цель занятия: повышение самоуважения и профессиональной уверенности участников.

Задачи занятия:

1. Показать значение самоуважения в профилактике эмоционального выгорания.
2. Помочь участникам осознать свои профессиональные сильные стороны.
3. Снизить склонность к обесцениванию собственных результатов.

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 3

4. Укрепить представление о социальной значимости профессии.

Ход занятия:

1. Упражнение «Мои профессиональные качества».

Участники записывают качества, которые помогают им в работе с людьми.

2. Мини-лекция «Самоуважение специалиста».

Ведущий объясняет, что снижение самоуважения и недооценка результатов работы могут усиливать эмоциональное выгорание.

3. Упражнение «Профессиональные достижения».

Каждый участник записывает три ситуации, в которых его работа была полезной для получателя социальных услуг.

4. Групповое обсуждение.

Участники обсуждают, почему в социальной работе бывает сложно увидеть результат труда.

5. Рефлексия.

Участники завершают фразу: «В своей работе я могу ценить себя за…»

Занятие 5. Ресурсы специалиста по социальной работе

Цель занятия: выявление личных и профессиональных ресурсов участников.

Задачи занятия:

1. Рассмотреть понятие ресурса.
2. Определить, какие ресурсы помогают специалисту сохранять устойчивость.
3. Сформировать индивидуальный список ресурсов.
4. Показать значение поддержки коллег.

Ход занятия:

1. Упражнение «Что дает мне силы».

Участники записывают действия, людей и обстоятельства, которые помогают им восстанавливаться.

2. Мини-лекция «Ресурсы специалиста».

Ведущий выделяет личные, профессиональные, эмоциональные, коммуникативные и организационные ресурсы.

3. Работа в малых группах.

Участники обсуждают вопрос: «Какие ресурсы доступны специалисту по социальной работе в учреждении?»

4. Упражнение «Круг ресурсов».

Каждый участник составляет схему собственных ресурсов.

5. Рефлексия.

Участники отвечают на вопрос: «Какие ресурсы я использую редко, но мог бы использовать чаще?»

Занятие 6. Профессиональные границы в социальной работе

Цель занятия: формирование представлений о профессиональных границах специалиста.

Задачи занятия:

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 3

1. Показать значение профессиональных границ в профилактике выгорания.
2. Разграничить профессиональную ответственность и чрезмерную личную вовлеченность.
3. Рассмотреть ситуации, в которых специалист берет на себя избыточную ответственность.
4. Сформировать способы сохранения устойчивой профессиональной позиции.

Ход занятия:

1. Мини-лекция «Профессиональные границы».

Ведущий объясняет, что специалист по социальной работе оказывает помощь в рамках своих полномочий, но не может полностью решить все жизненные проблемы клиента.

2. Упражнение «Моя ответственность – не моя ответственность».

Участникам предлагаются ситуации, которые нужно распределить по двум группам: зона ответственности специалиста и зона ответственности других участников ситуации.

3. Анализ профессиональных ситуаций.

Группа обсуждает примеры, когда специалист испытывает чувство вины или берет на себя чрезмерную нагрузку.

4. Обсуждение.

Вопрос: «Как сохранить сочувствие и не перейти к чрезмерной вовлеченности?»

5. Рефлексия.

Участники записывают одно правило, которое поможет им сохранять профессиональные границы.

Занятие 7. Методы саморегуляции при эмоциональном напряжении

Цель занятия: знакомство участников с методами эмоциональной саморегуляции.

Задачи занятия:

1. Объяснить значение саморегуляции при профессиональном стрессе.
2. Освоить простые приемы снижения напряжения.
3. Рассмотреть способы саморегуляции, применимые в рабочей ситуации.
4. Сформировать навык короткой паузы перед реакцией.

Ход занятия:

1. Мини-лекция «Саморегуляция в профессиональной деятельности».

Ведущий объясняет, что саморегуляция помогает специалисту сохранять спокойствие в эмоционально напряженных контактах.

2. Упражнение «Пауза перед ответом».

Участники тренируют короткую паузу перед реакцией в условно конфликтной ситуации.

3. Упражнение «Переключение внимания».

Участники осваивают прием переключения внимания с эмоционального раздражителя на факты ситуации.

ВКР УдГУ

Продолжение приложения 3

4. Работа в парах.
Один участник описывает трудную рабочую ситуацию, второй предлагает способ саморегуляции.
5. Рефлексия.
Участники отвечают на вопрос: «Какой прием я смогу использовать на рабочем месте?»

Занятие 8. Дыхательные и мышечные упражнения для снижения напряжения
Цель занятия: освоение простых дыхательных и мышечных упражнений.
Задачи занятия:
1. Показать связь эмоционального и телесного напряжения.
2. Освоить дыхательные упражнения.
3. Освоить упражнения на мышечное расслабление.
4. Определить, какие упражнения подходят участникам для самостоятельного использования.
Ход занятия:
1. Мини-лекция «Тело и эмоциональное напряжение».
Ведущий объясняет, что стресс может проявляться через напряжение мышц, учащенное дыхание, усталость, головную боль.
2. Дыхательное упражнение «Спокойное дыхание».
Участники выполняют медленное дыхание с удлиненным выдохом.
3. Упражнение «Напряжение – расслабление».
Участники поочередно напрягают и расслабляют отдельные группы мышц.
4. Упражнение «Короткое восстановление».
Отрабатывается способ восстановления после сложного профессионального контакта.
5. Рефлексия.
Участники отмечают, какие упражнения оказались для них наиболее удобными.

Занятие 9. Восстановление после профессиональной нагрузки
Цель занятия: формирование способов восстановления после рабочего дня.
Задачи занятия:
1. Показать значение регулярного восстановления.
2. Обсудить способы профилактики накопления усталости.
3. Сформировать индивидуальные способы восстановления.
4. Показать значение баланса между работой и личным временем.
Ход занятия:
1. Мини-лекция «Почему восстановление нельзя откладывать».
Ведущий объясняет, что при высокой эмоциональной нагрузке восстановление должно быть регулярным.
2. Упражнение «Мой обычный вечер после работы».
Участники анализируют, что они обычно делают после рабочего дня и помогает ли это восстановлению.

ВКР ЧГУ

Продолжение приложения 3

3. Мозговой штурм «Способы восстановления».

Группа составляет список доступных способов восстановления: отдых, прогулка, физическая активность, общение, хобби, ограничение рабочих мыслей дома.

4. Составление индивидуального списка восстановления.

Каждый участник выбирает 3–5 способов, которые он может применять регулярно.

5. Рефлексия.

Вопрос: «Что я могу изменить в своем восстановлении уже сейчас?»

Занятие 10. Итоговая рефлексия. Индивидуальный план профилактики эмоционального выгорания

Цель занятия: закрепление полученных знаний и навыков.

Задачи занятия:

1. Обобщить содержание программы.
2. Определить наиболее полезные для участников способы профилактики.
3. Составить индивидуальный план профилактики эмоционального выгорания.
4. Провести итоговую рефлексию.

Ход занятия:

1. Упражнение «Что было полезно».

Участники называют темы и упражнения, которые оказались для них наиболее значимыми.

2. Обсуждение «Что я беру в работу».

Группа обсуждает, какие навыки можно использовать в повседневной профессиональной деятельности.

3. Заполнение индивидуального плана профилактики эмоционального выгорания.

Участники фиксируют признаки переутомления, способы саморегуляции, источники поддержки и меры восстановления.

4. Итоговая рефлексия.

Участники завершают фразу: «После программы я понял(а), что…»

5. Завершение работы группы.

Ведущий подводит итоги программы и благодарит участников за работу.

ВКР УдГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

В ходе реализации программы использовались преимущественно практические и групповые формы работы. Это было связано с тем, что профилактика эмоционального выгорания не может ограничиваться только сообщением теоретической информации. Специалистам важно не только знать признаки выгорания, но и уметь замечать их у себя, владеть простыми способами снижения напряжения, понимать свои профессиональные границы и иметь возможность обсуждать трудные ситуации в коллективе.

Программа не предполагала психотерапевтической работы. Ее содержание было ориентировано на профилактику профессионального выгорания в условиях учреждения социального обслуживания. Поэтому все занятия были связаны с реальными профессиональными ситуациями специалистов по социальной работе. Это позволило сделать программу прикладной и доступной для участников.

Таким образом, программа «Профессиональная устойчивость специалиста социальной работы» была направлена на снижение профессионального напряжения, повышение самоуважения, освоение методов саморегуляции и формирование более благоприятного психологического климата в группе. Ее результативность оценивалась путем повторной диагностики после завершения занятий.

Первое занятие было направлено на знакомство участников и создание безопасной атмосферы в группе. На занятии обсуждались правила групповой работы: уважение к мнению каждого участника, добровольность высказываний, конфиденциальность, доброжелательное отношение и активное участие. Для снятия напряжения использовались простые упражнения на знакомство и групповое взаимодействие. Это занятие было важно, так как дальнейшая работа предполагала обсуждение профессиональных трудностей и личного опыта участников.

Второе занятие было посвящено теме эмоционального выгорания. Участникам была предложена мини-лекция о том, что такое эмоциональное

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 4

выгорание, какие признаки оно имеет и чем отличается от обычной усталости. Особое внимание уделялось тому, что выгорание не является признаком слабости специалиста. Оно может возникать в профессиях, связанных с постоянной помощью людям и высокой эмоциональной нагрузкой. В ходе обсуждения специалисты приводили примеры ситуаций, в которых они чаще всего испытывают усталость, раздражение или желание эмоционально дистанцироваться.

Третье занятие было направлено на изучение профессионального стресса и личных признаков напряжения. Участники обсуждали, какие ситуации в работе вызывают у них наибольшее эмоциональное напряжение. К таким ситуациям были отнесены конфликтные обращения граждан, большое количество задач, нехватка времени, необходимость работать с тяжелыми жизненными обстоятельствами клиентов, а также чувство ответственности за результат помощи. В конце занятия специалисты составляли краткую индивидуальную карту профессионального напряжения, где отмечали свои основные признаки усталости и перегрузки.

Четвертое занятие было посвящено самоуважению и профессиональной уверенности специалиста. На занятии обсуждалось, почему социальному работнику важно видеть ценность своей деятельности. Участники анализировали, какие профессиональные качества помогают им в работе, какие задачи они выполняют успешно, какие результаты их труда можно считать значимыми. Для этого использовались упражнения на осознание собственных сильных сторон и обсуждение профессиональных достижений. Занятие было направлено на снижение редукции профессиональных достижений, так как именно этот показатель был выражен у части участников по результатам первичной диагностики.

Пятое занятие было связано с темой ресурсов специалиста по социальной работе. Участники обсуждали, что помогает им сохранять устойчивость в

ВКР УлГУ

профессии. Рассматривались разные виды ресурсов: личные, профессиональные,

Продолжение приложения 4

коммуникативные, эмоциональные и организационные. Особое внимание уделялось тому, что ресурсами могут быть не только отдых и свободное время, но и поддержка коллег, понимание смысла своей работы, положительная обратная связь от получателей услуг, профессиональные знания и умение обращаться за помощью. В ходе занятия участники составляли список собственных ресурсов.

Шестое занятие было посвящено профессиональным границам в социальной работе. В ходе занятия обсуждалось, что специалист не может полностью решить все жизненные проблемы клиента, так как многие обстоятельства зависят от семьи, здоровья, материального положения, правовых условий и активности самого получателя социальных услуг. Участники рассматривали ситуации, когда специалист берет на себя чрезмерную ответственность, испытывает чувство вины или пытается сделать больше, чем позволяют его должностные обязанности. В результате обсуждения был сделан вывод, что профессиональные границы помогают не отстраняться от человека, а сохранять устойчивую и ответственную позицию.

Седьмое занятие было направлено на знакомство с методами саморегуляции. Участникам были предложены простые способы снижения эмоционального напряжения, которые можно использовать в течение рабочего дня. Рассматривались приемы переключения внимания, короткой паузы перед ответом, внутреннего проговаривания ситуации, контроля дыхания. Обсуждалось, какие способы можно использовать непосредственно на рабочем месте, а какие больше подходят для восстановления после завершения рабочего дня.

Восьмое занятие было посвящено дыхательным и мышечным упражнениям. Участники осваивали упражнения, направленные на снижение телесного напряжения, нормализацию дыхания и восстановление спокойного

ВКР УлГУ

состояния. Обсуждалось, что эмоциональное напряжение часто проявляется через тело: усталость, зажатость, головную боль, напряжение в плечах,

Продолжение приложения 4

учащенное дыхание. Поэтому работа с дыханием и мышечным расслаблением может быть простым способом профилактики накопления стресса. Упражнения подбирались так, чтобы специалисты могли использовать их самостоятельно.

Девятое занятие было посвящено восстановлению после профессиональной нагрузки. Участники обсуждали, почему восстановление нельзя откладывать только на отпуск или выходные дни. При постоянной эмоциональной нагрузке необходимы регулярные способы восстановления. Рассматривались короткие паузы в течение рабочего дня, переключение после сложного разговора, соблюдение режима отдыха, физическая активность, общение с близкими, хобби, ограничение рабочих мыслей в личное время. Каждый участник определял несколько способов восстановления, которые он реально может использовать в своей жизни.

Десятое занятие было итоговым. Его целью было закрепление полученных знаний и навыков. Участники обсуждали, какие темы программы оказались для них наиболее полезными, какие упражнения можно применять в дальнейшей работе, какие изменения они заметили в своем отношении к профессиональному напряжению. На заключительном этапе каждый специалист составил индивидуальный план профилактики эмоционального выгорания. В план включались признаки переутомления, способы саморегуляции, источники поддержки, действия при усилении напряжения и меры регулярного восстановления.

ВКР УлГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Результаты первичного среза по опроснику Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой

Испытуемый	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений
Испытуемый 1	12	3	39
Испытуемый 2	14	4	40
Испытуемый 3	15	5	41
Испытуемый 4	16	5	42
Испытуемый 5	16	6	32
Испытуемый 6	18	6	32
Испытуемый 7	20	6	33
Испытуемый 8	21	7	34
Испытуемый 9	23	7	35
Испытуемый 10	24	8	35
Испытуемый 11	25	9	36
Испытуемый 12	26	10	37
Испытуемый 13	26	11	38
Испытуемый 14	30	12	12
Испытуемый 15	32	12	13
Испытуемый 16	34	12	14
Испытуемый 17	36	15	15
Испытуемый 18	38	16	16
Испытуемый 19	40	18	18
Испытуемый 20	42	20	20
Среднее значение	25,4	9,6	29,1

ВКР УдГУ

Продолжение приложения 5

По результатам первичного среза среднее значение по шкале «Эмоциональное истощение» составило 25,4 балла, по шкале «Деперсонализация» – 9,6 балла, по шкале «Редукция профессиональных достижений» – 29,1 балла.

ВКР УдГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Результаты первичного среза по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина

Испытуемый	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Деперсонализация	Общий показатель
Испытуемый 1	3	3	9	4	3	22
Испытуемый 2	4	4	9	5	4	26
Испытуемый 3	5	5	9	6	5	30
Испытуемый 4	5	5	9	7	6	32
Испытуемый 5	6	5	9	8	6	34
Испытуемый 6	6	6	9	8	7	36
Испытуемый 7	7	7	9	9	7	39
Испытуемый 8	7	7	11	9	8	42
Испытуемый 9	7	7	12	10	8	44
Испытуемый 10	8	10	13	11	9	51
Испытуемый 11	10	11	14	12	10	57
Испытуемый 12	10	12	14	13	10	59
Испытуемый 13	11	12	14	14	11	62
Испытуемый 14	11	13	15	15	11	65
Испытуемый 15	12	14	15	15	12	68
Испытуемый 16	13	16	16	16	12	73
Испытуемый 17	14	16	17	18	13	78
Испытуемый 18	15	17	18	20	16	86
Испытуемый 19	16	18	19	24	16	93
Испытуемый 20	18	18	20	28	16	100
Среднее значение	9,4	10,3	13,9	12,6	9,5	55,7

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 6

По результатам первичного среза среднее значение по всем шкалам составило 55,7 балла, что свидетельствует о наличии начинающегося эмоционального выгорания у группы специалистов.

ВКР УДГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Результаты вторичного среза по опроснику Maslach Burnout Inventory в адаптации Н. Е. Водопьяновой

Испытуемый	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений
Испытуемый 1	10	2	14
Испытуемый 2	12	3	15
Испытуемый 3	13	4	16
Испытуемый 4	14	4	18
Испытуемый 5	14	5	20
Испытуемый 6	16	5	21
Испытуемый 7	17	5	22
Испытуемый 8	18	6	23
Испытуемый 9	19	6	24
Испытуемый 10	20	7	25
Испытуемый 11	21	7	25
Испытуемый 12	22	8	26
Испытуемый 13	23	8	27
Испытуемый 14	23	8	28
Испытуемый 15	24	9	29
Испытуемый 16	26	9	30
Испытуемый 17	27	10	31
Испытуемый 18	28	11	32
Испытуемый 19	30	16	36
Испытуемый 20	35	23	34
Среднее значение	20,6	7,8	24,8

ВКР УдГУ

Продолжение приложения 7

По результатам вторичного среза среднее значение по шкале «Эмоциональное истощение» составило 20,6 балла, по шкале «Деперсонализация» – 7,8 балла, по шкале «Редукция профессиональных достижений» – 24,8 балла. По сравнению с первичным срезом наблюдается снижение показателей эмоционального выгорания.

ВКР УДГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Результаты вторичного среза по методике В. В. Бойко в модификации Е. Ильина

Испытуемый	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Деперсонализация	Общий показатель
Испытуемый 1	2	3	7	5	2	19
Испытуемый 2	3	4	8	6	3	24
Испытуемый 3	4	5	8	7	4	28
Испытуемый 4	4	5	9	7	4	29
Испытуемый 5	5	6	9	8	5	33
Испытуемый 6	5	6	10	8	5	34
Испытуемый 7	6	7	10	9	6	38
Испытуемый 8	6	7	11	9	6	39
Испытуемый 9	7	8	11	10	7	43
Испытуемый 10	7	8	12	10	7	44
Испытуемый 11	8	9	12	11	8	48
Испытуемый 12	8	9	13	12	8	50
Испытуемый 13	8	10	13	13	9	53
Испытуемый 14	9	10	14	13	9	55
Испытуемый 15	9	11	14	14	10	58
Испытуемый 16	10	11	15	15	10	61
Испытуемый 17	10	12	16	16	11	65
Испытуемый 18	11	13	17	17	12	70
Испытуемый 19	12	14	17	18	18	79
Испытуемый 20	22	14	18	20	22	96
Среднее значение	7,8	8,6	12,2	11,4	8,3	48,3

ВКР УлГУ

Продолжение приложения 8

По результатам вторичного среза среднее значение по всем шкалам составило 48,3 балла. По сравнению с первичным срезом общий показатель снизился с 55,7 до 48,3 балла, что говорит о положительной динамике после реализации программы профилактики эмоционального выгорания.

ВКР УдГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Бланк индивидуальной карты профессионального напряжения

Код участника: _____

Дата заполнения: _____

1. Профессиональные ситуации, которые чаще всего вызывают у меня напряжение:

2. Первые признаки моего профессионального напряжения:
в эмоциональном состоянии:

в телесном самочувствии:

в общении с получателями социальных услуг:

в отношении к работе:

3. Что обычно усиливает мое напряжение:

4. Что помогает мне снизить напряжение:

5. К кому я могу обратиться за поддержкой:

6. Что я могу сделать, если замечаю у себя признаки эмоционального выгорания:

ВКР УлГУ

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

Бланк индивидуального плана профилактики эмоционального выгорания

Код участника: _____

Дата заполнения: _____

1. Мои основные признаки профессионального переутомления:

2. Профессиональные ситуации, на которые мне нужно обращать особое внимание:

3. Способы саморегуляции, которые я могу использовать в течение рабочего дня:

4. Способы восстановления после рабочего дня:

5. Действия, которые помогают мне сохранять профессиональные границы:

6. Формы поддержки, которые я могу использовать в коллективе:

7. Меры, которые необходимо применять регулярно для профилактики эмоционального выгорания:

8. Ситуации, при которых мне необходимо обратиться за дополнительной поддержкой:

ВКР УлГУ